



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 8 งาน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 2,042 หน่วยตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 973 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1,069 หน่วยตัวอย่าง โดยผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

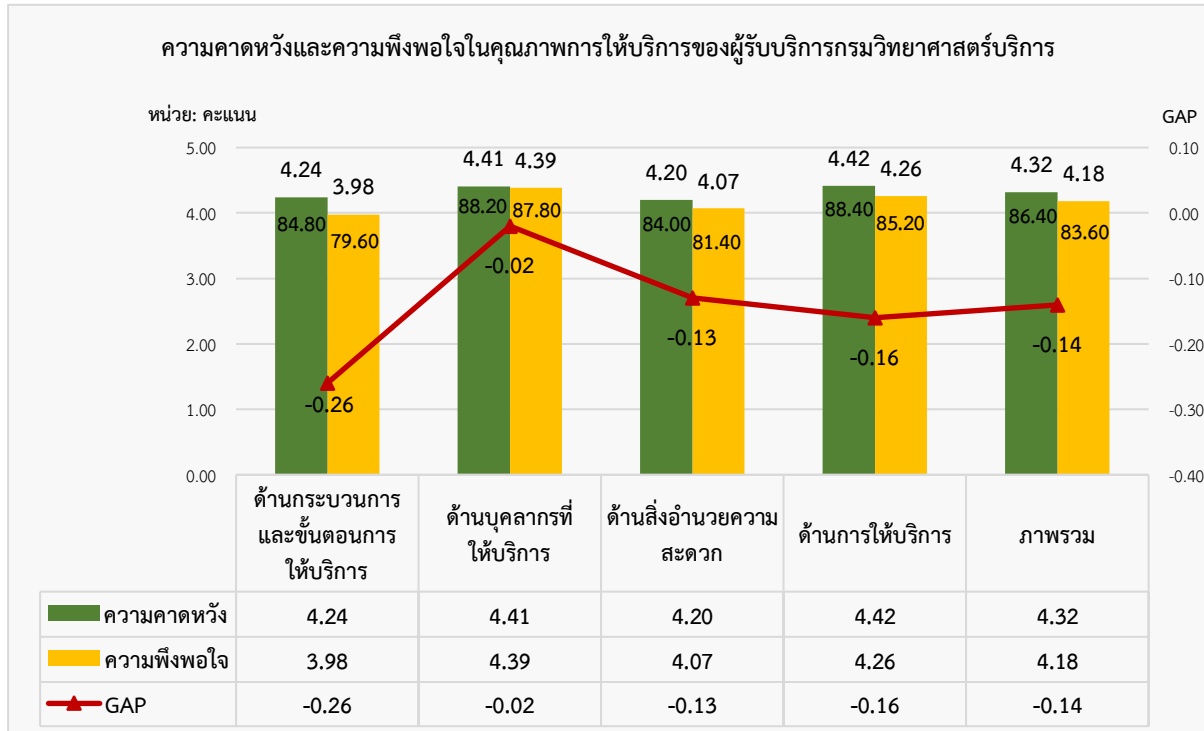
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 7 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 973 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	105	10.79
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	168	17.27
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	152	15.62
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	96	9.87
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	144	14.80
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	23	2.36
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	92	9.46
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	34	3.49
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	159	16.34
รวม	973	100.00

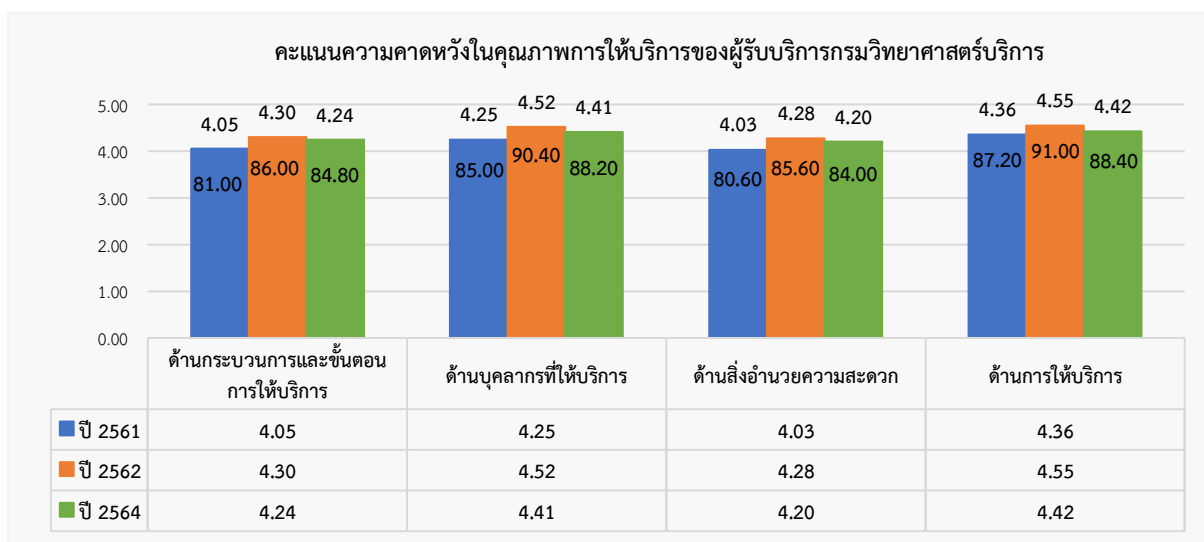
จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มากที่สุด (ร้อยละ 70.30) มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 39.16) ซึ่งตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 67.21) โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 75.23) สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 74.20) โดยผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์จากเว็บไซต์ (Website) (ร้อยละ 58.68)

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อนำคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.26) รองลงมา ด้านการให้บริการ (-0.16) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.13) รายละเอียดดังแผนภูมิ

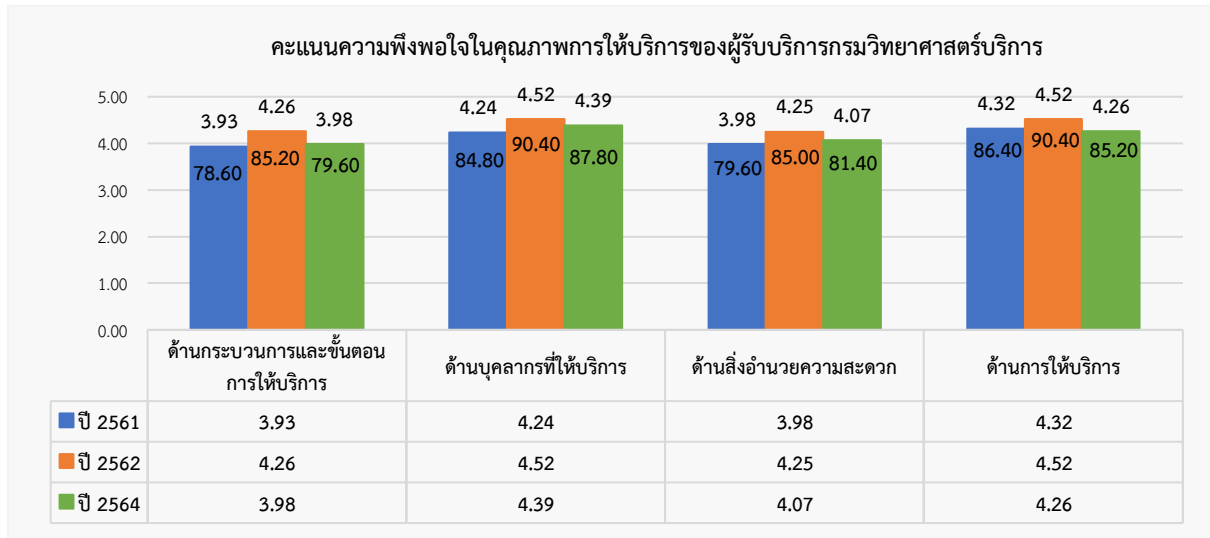


แผนภูมิคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการระหว่างปี 2561 2562 และ 2564 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในปี 2564 มีคะแนนลดลงเมื่อเทียบกับปี 2562 แต่คะแนนเพิ่มขึ้นมากกว่าปี 2561 ในทุกด้าน โดยผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการมากที่สุด ทั้งในปี 2561 และปี 2562 ยกเว้นปี 2564 ผู้รับบริการให้คะแนนด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ดังแผนภูมิ

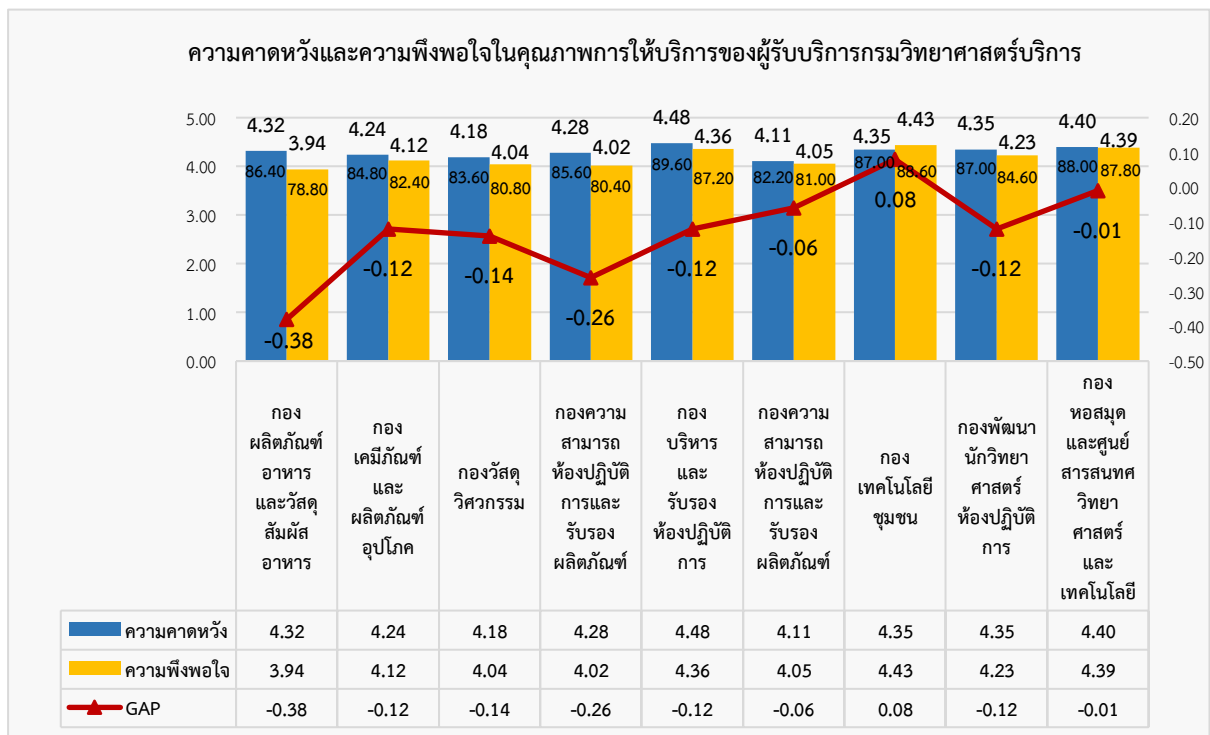


แผนภูมิคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้านระหว่างปี 2561 2562 และ 2564



แผนภูมิคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน ระหว่างปี 2561 2562 และ 2564

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ยกเว้นกองเทคโนโลยีชุมชนที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดดังแผนภูมิ

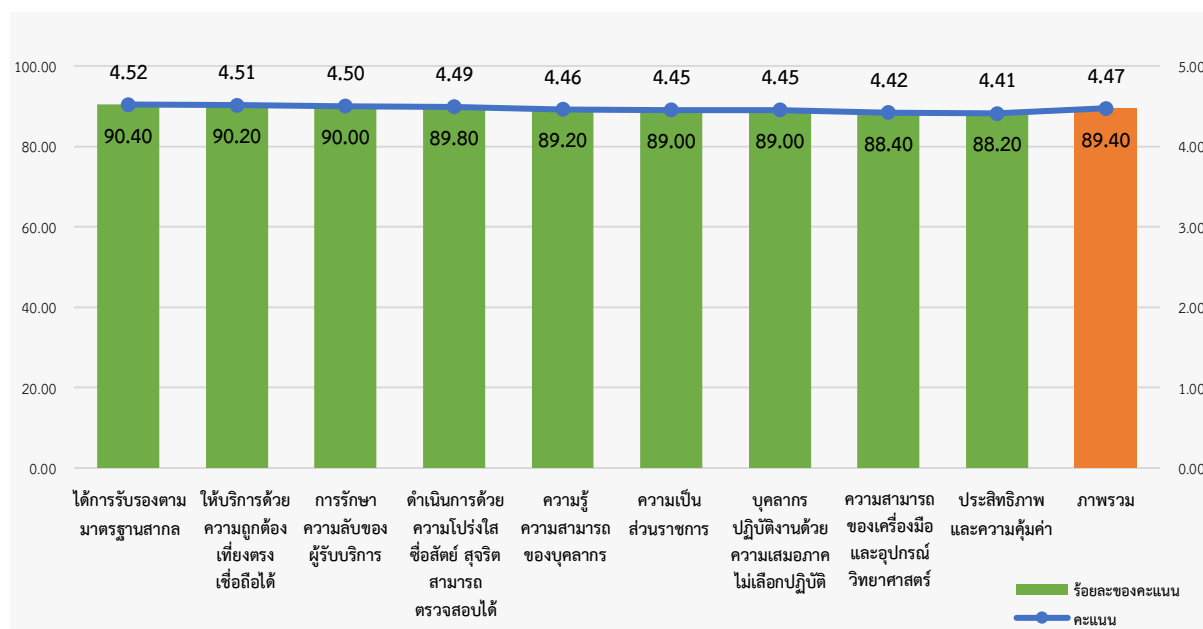


แผนภูมิคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจเรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุด (ร้อยละ 49.49) รองลงมา หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือและความแม่นยำในการวิเคราะห์ตัวอย่าง (ร้อยละ 22.22) และการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาการให้บริการ (ร้อยละ 17.17)

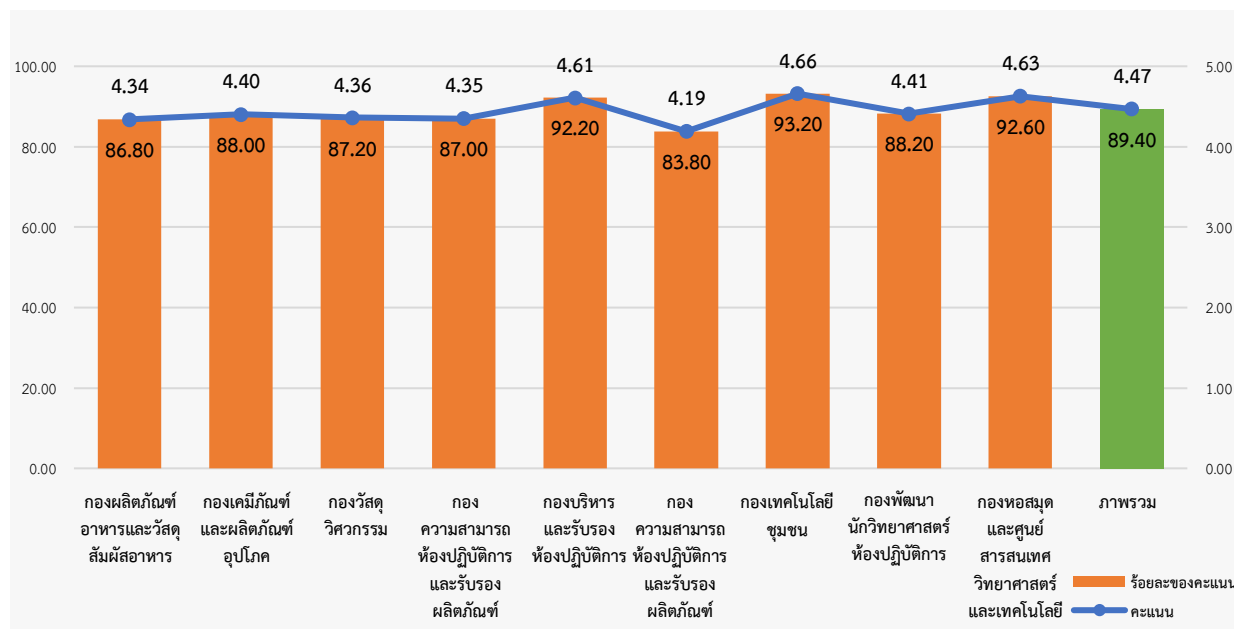
สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด (ร้อยละ 47.46) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยไป ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 28.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ (ร้อยละ 87.10) และด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ การส่งมอบผลทดสอบควรอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ร้อยละ 26.92)

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล มากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ



แผนภูมิคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มากที่สุด คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง



แผนภูมิคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 17.65) รองลงมา การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 12.69) และเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสระบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสงขลา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุดรธานี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครพนม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดลพบุรี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตรัง จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำพูน จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุดรธานี เป็นต้น (ร้อยละ 11.57)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด (ร้อยละ 37.11) โดยต้องการให้เพิ่มเคมีเกษตร เช่น ปุ๋ยเคมี วัตถุอันตรายทางการเกษตร (ร้อยละ 9.09)

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงข้อมูลการให้บริการในระบบออนไลน์ เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ โดยไม่ต้องโทรถามเจ้าหน้าที่ เพราะการโทรศัพท์ติดต่อค่อนข้างยาก สถานที่จอดรถมีน้อย ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการให้มากขึ้น มีการรับตัวอย่าง/อุปกรณ์สอบเทียบทางไปรษณีย์ ห้องสมุดควรมีเอกสารใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการค้นหา และต้องการให้มีการสมัครสมาชิกและสามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูลได้เองจากเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น Scince Direct etc. และเจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานไม่เหมือนเอกชน การพูดจาและการให้บริการก็ไม่ได้ เป็นต้น

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

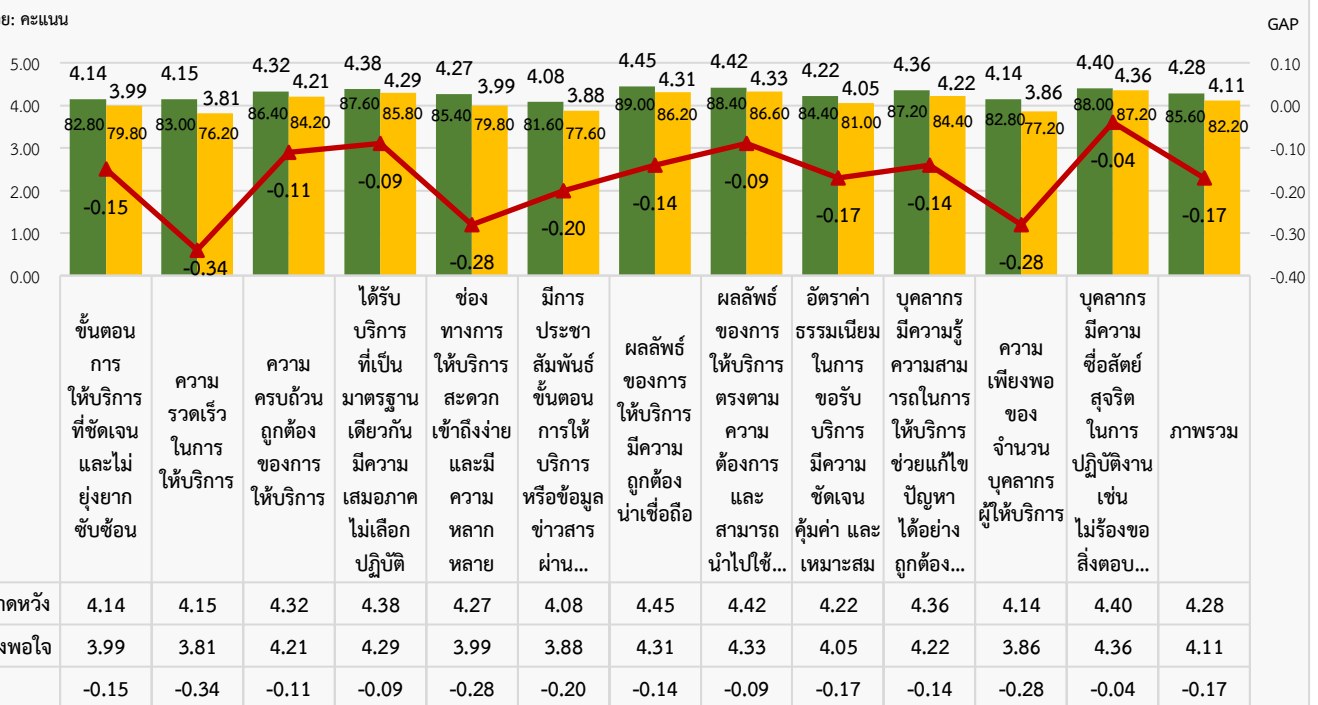
การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) และสำนักงานเลขานุการกรม โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 1,069 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	29	2.71
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	24	2.25
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	114	10.66
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	59	5.52
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	128	11.97
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	6	0.56
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	17	1.59
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	16	1.50
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	6	0.56
8. สำนักงานเลขานุการกรม	670	62.68
รวม	1,069	100.00

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 57.81 โดยมาติดต่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 69.18 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ร้อยละ 73.06 ซึ่งในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 83.16 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 67.46 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 51.19 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 36.54 ตามลำดับ

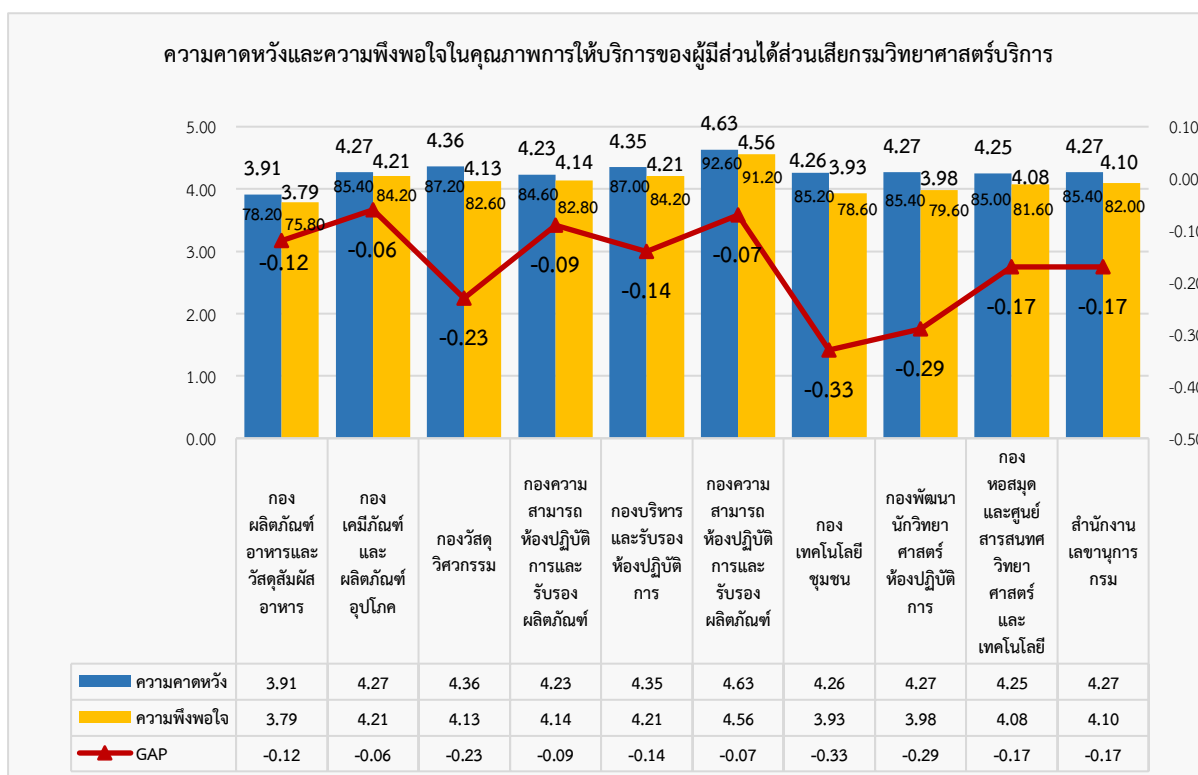
ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อนำคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.34) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (-0.28) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง (-0.20) รายละเอียดดังแผนภูมิ

หน่วย: คะแนน



แผนภูมิคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการทุกหน่วยงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังแผนภูมิ

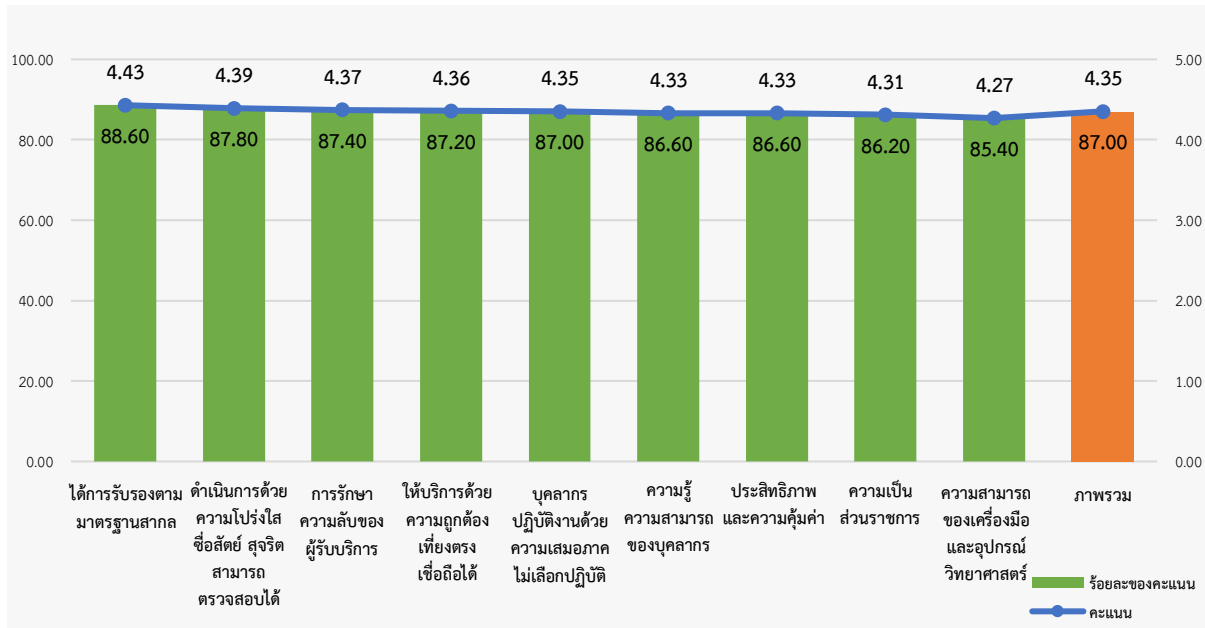


แผนภูมิคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจเรื่องการให้บริการและการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 28.05 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 20.73 และความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการให้บริการ ร้อยละ 19.11

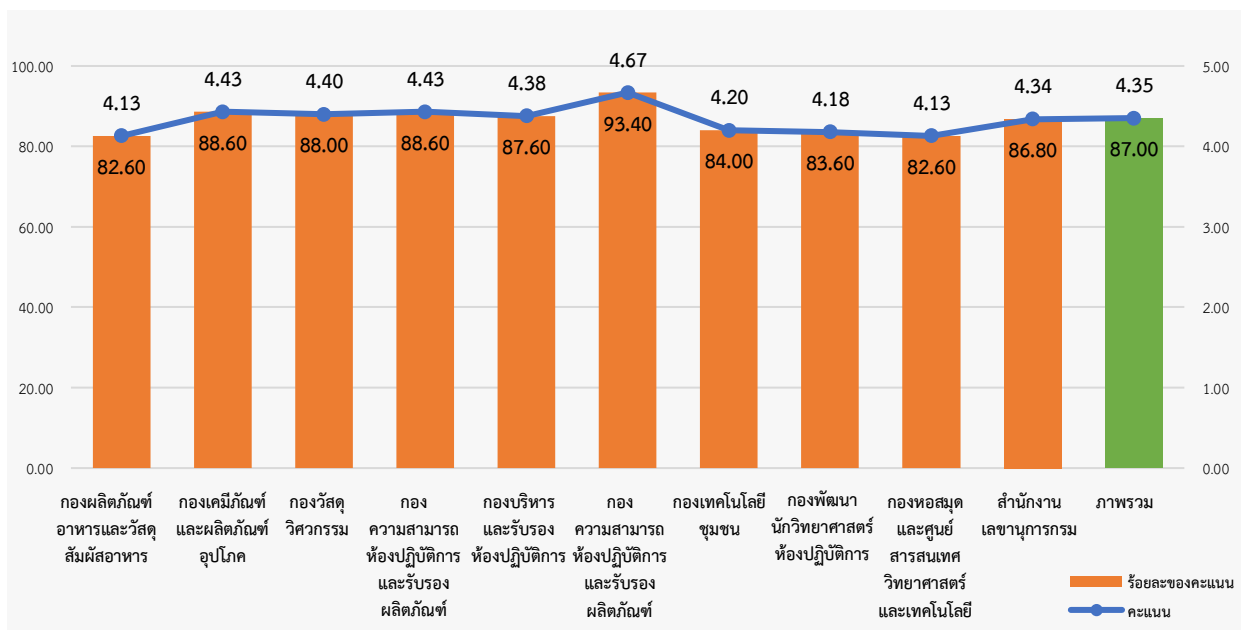
สำหรับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการล่าช้า (ร้อยละ 65.45) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 58.06) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ (ร้อยละ 74.14) และด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 50.00)

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในประเด็นที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ



แผนภูมิคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) มากที่สุด คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) และงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง



แผนภูมิคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด (ร้อยละ 82.46) รองลงมา สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 73.17) และสะดวกติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 43.43)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 13.39) ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 12.85) และเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ (ร้อยละ 12.25)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด (ร้อยละ 35.45) โดยต้องการให้เพิ่มงานบรรจุภัณฑ์ (ร้อยละ 29.03)

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการมากที่สุด ควรเพิ่มหัวข้อในการทดสอบมากกว่านี้ Harmonization with another ABs to reduce the difference of assessment information การขอการรับรอง RoHS (version 2) CE (EMC) FCC จะเป็นแนวโน้มที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและฮาร์ดแวร์ในประเทศที่รวดเร็ว และเพิ่มจำนวนมากขึ้น และควรมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงข้อมูลการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ (Online) เพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ
- 2) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์รายละเอียด ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น
- 3) ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน รวมถึงการกรอกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยาก เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- 4) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในส่วนงานด้านหน้า และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทางโทรศัพท์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเป็นช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางหลักในการติดต่อประสานงานกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 5) เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน การรับ-ส่งตัวอย่างทดสอบ การส่งอุปกรณ์สอบเทียบ ให้หลากหลายช่องทาง รวมถึงการเพิ่มศูนย์บริการในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการเพียงอย่างเดียว

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,042 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 973 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1,069 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 – มกราคม พ.ศ. 2565 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ฐ
สารบัญตาราง	ท
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	5
2.1 ประชากรและการสุ่มขนาดตัวอย่าง	5
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	8
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	11
3.1 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ	12
3.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	45
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	72
4.1 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	72
4.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	89
4.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	114
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	116
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	168

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size)	6
ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	6
ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ	9
ตารางที่ 4 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	10
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	12
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	13
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	14
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน	15
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	18
ตารางที่ 10 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	23
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ	28
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	29
ตารางที่ 13 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	34
ตารางที่ 14 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	35
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการ หรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	36
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ..	43
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	45
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ	45
ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มาติดต่อรับบริการ	46
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	46
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายประเด็น	49
ตารางที่ 23	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	53
ตารางที่ 24	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	56
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประทับใจ	58
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ	59
ตารางที่ 27	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ	63
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการสะดวกในการติดต่อ กับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	64
ตารางที่ 29	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	65
ตารางที่ 30	จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการ หรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	66
ตารางที่ 31	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	71

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ...	17
แนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม	
จำแนกรายประเด็น	33
แนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	
ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	52
แนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม	
จำแนกรายประเด็น	62

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ด้วยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2564 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 วรรคหนึ่ง และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการทางวิทยาศาสตร์ โดยการดำเนินการกำกับดูแล ส่งเสริม วิจัยพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นสถานปฏิบัติการกลางทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ เพื่อเสริมสร้างการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยให้มีหน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้ 1) พัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ โดยการส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ด้านเคมี ด้านฟิสิกส์ และด้านวิทยาศาสตร์ชีวภาพตามมาตรฐานสากลเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศและทำให้ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องปฏิบัติการ โดยการบริหารจัดการศึกษา และฝึกอบรมทางวิชาการและเทคนิคปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่บุคลากรห้องปฏิบัติการของภาครัฐและภาคเอกชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ 3) พัฒนาหอสมุดและศูนย์สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยการจัดหา จัดระบบและจัดบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งกลางของข้อมูลทางวิชาการและข้อมูลสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ 4) วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีชุมชน โดยการศึกษา วิจัย และพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในสาขาที่สำคัญและตามความจำเป็น รวมทั้งการถ่ายทอดไปสู่การใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ 5) เป็นสถานปฏิบัติการกลางทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ โดยให้บริการวิเคราะห์ทดสอบวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ทางด้านเคมี เคมีเชิงฟิสิกส์ ฟิสิกส์ ฟิสิกส์เชิงกล วิศวกรรม และวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และวิเคราะห์ทดสอบมลพิษในสิ่งแวดล้อมทางด้านเคมีเชิงฟิสิกส์ ฟิสิกส์ฟิสิกส์เชิงกล และวิศวกรรม รวมทั้งสอบเทียบความถูกต้องเที่ยงตรงของเครื่องมือ และอุปกรณ์วัดแก๊สหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป และ 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมวิทยาศาสตร์บริการ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ในแผนงานและแนวทางว่าด้วยการส่งเสริมภาคการผลิตและบริการให้พัฒนาคุณภาพสินค้าอย่างต่อเนื่อง และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล และเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการนั้น กรมวิทยาศาสตร์บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน คาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และสร้างความพึงพอใจ

ในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ครอบคลุมพันธกิจทั้งหมด ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการควรเป็นแนวทางเดียวกันในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ดังนั้น เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอเสนอวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2) เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4) เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมทั้งข้อเสนอเบื้องต้นเกี่ยวกับการสำรวจ
- 2) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน และเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ 2 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยมีการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พร้อมเหตุผล โดยมีการวัดความไม่พึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ 4 การสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1
น้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
มาก	ค่าคะแนน	4
มากที่สุด	ค่าคะแนน	5

3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการทดสอบ Content Validity ด้วยวิธี Face Validity เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจและจัดส่งรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ภายในระยะเวลา 120 วัน นับแต่วันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2) ได้ทราบผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3) ได้ทราบผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4) ได้ทราบผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างสูงสุด

บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรและการสุ่มขนาดตัวอย่าง

2.1.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 8 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

2.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่าง (ตามประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ) โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ Yamane (1973) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกงานบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

2.1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งงานบริการออกเป็น 8 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานบริการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานบริการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size)

งานบริการ	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ			
- กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	224	6.24	125
- กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	330	9.19	184
- กองวัสดุวิศวกรรม	472	13.15	263
งานบริการสอบเทียบ	273	7.61	152
งานรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	488	13.60	272
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	48	1.34	27
งานบริการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	195	5.43	109
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	78	2.17	43
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	282	7.86	157
งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	1,199	33.41	668
รวมทั้งสิ้น	3,589	100.00	2,000

หมายเหตุ : หากได้รับตัวอย่างที่ตอบกลับมากกว่าที่ระบุในตาราง คณะผู้วิจัยยินดีนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ ตามสัดส่วนประชากรจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
		จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนหน่วยตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนหน่วยตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ							
- กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	125	172	76.79	96	52	23.21	29
- กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	184	295	89.39	164	35	10.61	20
- กองวัสดุวิศวกรรม	263	267	56.57	149	205	43.43	114

ตารางที่ 2 (ต่อ) ขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ	จำนวน ตัวอย่าง ทั้งหมด	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
		จำนวน ประชากร	สัดส่วน	จำนวนหน่วย ตัวอย่างที่ใช้ เก็บข้อมูล	จำนวน ประชากร	สัดส่วน	จำนวนหน่วย ตัวอย่างที่ใช้ เก็บข้อมูล
งานบริการสอบเทียบ	152	167	61.17	93	106	38.83	59
งานรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	272	258	52.87	144	230	47.13	128
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	27	40	83.33	22	8	16.67	5
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	109	164	84.10	92	31	15.90	17
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์	43	50	64.10	28	28	35.90	15
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	157	271	96.10	151	11	3.90	6
งานสนับสนุน (สำนักงานเลขาธิการกรม)	668	-	-	-	1,199	100.00	668
รวมทั้งสิ้น	2,000	1,684		939	1,905		1,061

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กล่าวไว้ในข้อ 1.3.1 ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วยรายละเอียดหลักดังนี้

1) แบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน เป็นต้น

2) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามใช้ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

3) แบบจัดอันดับ (Ranking) เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพิ่มเติมการให้บริการ

4) แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ใช้ประเมินจุดเด่นของการให้บริการ ความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำ การสำรวจและประเมินผลเสนอคณะกรรมการดำเนินงาน และตรวจรับงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2) ส่งให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้ความเห็นและปรับแก้

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทดลองกับตัวอย่างของการสำรวจ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) และเสนอผลการทดสอบให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาก่อนการสำรวจจริง

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง โดยการหาค่าความเชื่อมั่นใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (1984) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

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

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

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการไปทดลอง (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตามการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ 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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.891 – 0.976 แสดงว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีถึงดีมาก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

ลำดับ	งานบริการ	ความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการ		ความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ		ความเชื่อมั่น ในการรับบริการ	
		ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล
1	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	0.975	ดีมาก	0.973	ดีมาก	0.961	ดีมาก
2	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	0.970	ดีมาก	0.970	ดีมาก	0.949	ดีมาก
3	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	0.958	ดีมาก	0.959	ดีมาก	0.966	ดีมาก
4	งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	0.969	ดีมาก	0.963	ดีมาก	0.891	ดี
5	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	0.954	ดีมาก	0.939	ดีมาก	0.962	ดีมาก
6	งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	0.958	ดีมาก	0.946	ดีมาก	0.921	ดีมาก
7	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	0.974	ดีมาก	0.967	ดีมาก	0.941	ดีมาก
8	งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	0.915	ดีมาก	0.893	ดี	0.976	ดีมาก
9	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	0.960	ดีมาก	0.926	ดีมาก	0.923	ดีมาก
10	สำนักงานเลขานุการกรม	0.967	ดีมาก	0.953	ดีมาก	0.969	ดีมาก

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ส่งแบบสอบถามทางโทรสาร (Fax) ส่งแบบสอบถามทางอีเมล (E-mail) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online) โดยการกรอกข้อมูลผ่านลิงก์บนเว็บไซต์ (Website) หรือสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายตามขอบเขตการดำเนินงานที่ได้กำหนด

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency-Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลผลระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ตารางที่ 4 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 – 1.80	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อย
2.61 – 3.40	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 – 4.20	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมาก
4.21 – 5.00	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมากที่สุด

รวมถึงการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง เป็นต้น

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,042 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 973 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1,069 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)
จำนวน 105 หน่วยตัวอย่าง
- 2) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
จำนวน 168 หน่วยตัวอย่าง
- 3) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
จำนวน 152 หน่วยตัวอย่าง
- 4) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)
จำนวน 96 หน่วยตัวอย่าง
- 5) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 144 หน่วยตัวอย่าง
- 6) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)
จำนวน 23 หน่วยตัวอย่าง
- 7) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
จำนวน 92 หน่วยตัวอย่าง
- 8) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) จำนวน 34 หน่วยตัวอย่าง
- 9) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) จำนวน 159 หน่วยตัวอย่าง

3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)
จำนวน 29 หน่วยตัวอย่าง

- 2) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
จำนวน 24 หน่วยตัวอย่าง
- 3) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
จำนวน 114 หน่วยตัวอย่าง
- 4) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)
จำนวน 59 หน่วยตัวอย่าง
- 5) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 128 หน่วยตัวอย่าง
- 6) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)
จำนวน 6 หน่วยตัวอย่าง
- 7) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
จำนวน 17 หน่วยตัวอย่าง
- 8) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์
ห้องปฏิบัติการ) จำนวน 16 หน่วยตัวอย่าง
- 9) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) จำนวน 6 หน่วยตัวอย่าง
- 10) สำนักงานเลขานุการกรม
จำนวน 670 หน่วยตัวอย่าง

3.1 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	289	29.70
2. หญิง	684	70.30
รวมทั้งสิ้น	973	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	195	20.04
3. 30 – 39 ปี	381	39.16
4. 40 – 49 ปี	256	26.31
5. 50 – 59 ปี	116	11.92
6. 60 ปีขึ้นไป	25	2.57
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	88	9.04
2. ปริญญาตรี	654	67.21
3. ปริญญาโท	210	21.58
4. ปริญญาเอก	21	2.16
รวมทั้งสิ้น	973	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	732	75.23
2. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	144	14.80
3. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	52	5.34
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	41	4.21
5. นักเรียน/นักศึกษา	2	0.21
6. เกษตรกร	2	0.21
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 70.30 และเพศชาย ร้อยละ 29.70 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.16 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 26.31 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 20.04 โดยสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 67.21 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.58 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.04 ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 75.23 รองลงมา ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.80 และเป็นผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ 5.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	722	74.20
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	529	54.37
3. เป็นส่วนราชการ	442	45.43
4. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	436	44.81
5. คุณภาพของการให้บริการ	407	41.83
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	369	37.92
7. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	318	32.68
8. ราคาค่าบริการ	258	26.52
9. ทำเลที่ตั้ง	66	6.78

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 74.20 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลร้อยละ 54.37 และการเป็นส่วนราชการ ร้อยละ 45.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	571	58.68
2. บุคคลแนะนำ	560	57.55
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	301	30.94
4. สื่อสิ่งพิมพ์	153	15.72
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	44	4.52
6. วิทยุ/โทรทัศน์	20	2.06

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์จากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 58.68 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 57.55 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 30.94 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีสูตรการคำนวณ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง = ช่องว่าง (Gap)

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.751	มากที่สุด	84.80	3.98	0.824	มาก	79.60	-0.26	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	0.654	มากที่สุด	88.20	4.39	0.655	มากที่สุด	87.80	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.711	มาก	84.00	4.07	0.737	มาก	81.40	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.42	0.660	มากที่สุด	88.40	4.26	0.726	มากที่สุด	85.20	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.32	0.694	มากที่สุด	86.40	4.18	0.735	มาก	83.60	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

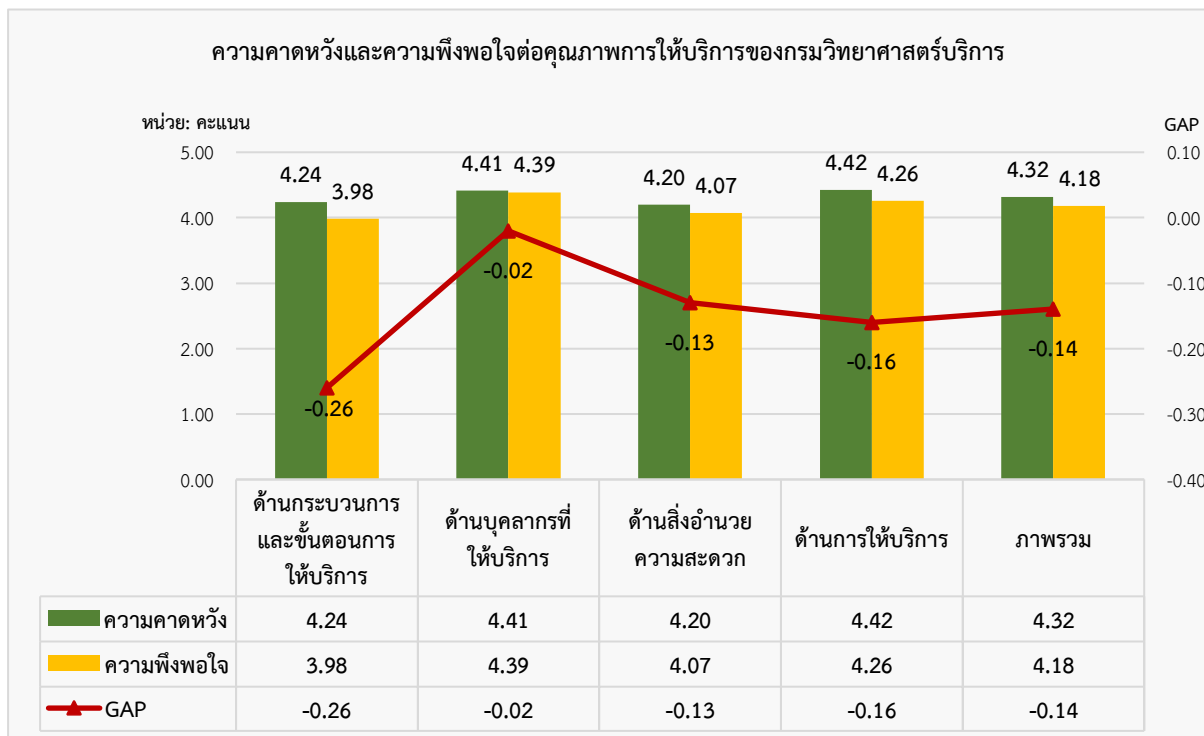
ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80)

2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.26) รองลงมา ด้านการให้บริการ (-0.16) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.13) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.24	0.751	มากที่สุด	84.80
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	8 (0.82)	141 (14.49)	459 (47.17)	365 (37.51)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.713	มากที่สุด	84.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	10 (1.14)	109 (12.37)	407 (46.20)	355 (40.30)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.26	0.712	มากที่สุด	85.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	0 (0.00)	8 (1.88)	76 (17.88)	174 (40.94)	167 (39.29)	425 (100.00)	548 (56.32)	4.18	0.786	มาก	83.60
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ วิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	0 (0.00)	14 (1.59)	114 (12.94)	365 (41.43)	388 (44.04)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.28	0.746	มากที่สุด	85.60
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	10 (1.14)	104 (11.80)	346 (39.27)	421 (47.79)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.34	0.727	มากที่สุด	86.80
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	10 (1.14)	122 (13.85)	407 (46.20)	342 (38.82)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.23	0.722	มากที่สุด	84.60
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	11 (1.66)	18 (2.71)	86 (12.95)	273 (41.11)	276 (41.57)	664 (100.00)	309 (31.76)	4.18	0.878	มาก	83.60

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	7 (1.35)	67 (12.88)	230 (44.23)	216 (41.54)	520 (100.00)	453 (46.56)	4.26	0.729	มากที่สุด	85.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.41	0.654	มากที่สุด	88.20
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	3 (0.31)	85 (8.74)	405 (41.67)	479 (49.28)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.40	0.659	มากที่สุด	88.00
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.10)	76 (7.82)	395 (40.64)	500 (51.44)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.43	0.639	มากที่สุด	88.60
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.10)	61 (6.29)	382 (39.38)	526 (54.23)	970 (100.00)	3 (0.31)	4.48	0.618	มากที่สุด	89.60
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.21)	111 (11.44)	398 (41.03)	459 (47.32)	970 (100.00)	3 (0.31)	4.35	0.686	มากที่สุด	87.00
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	6 (0.62)	83 (8.54)	406 (41.77)	477 (49.07)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.39	0.668	มากที่สุด	87.80

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	1 (0.10)	9 (0.93)	112 (11.52)	456 (46.91)	394 (40.53)	972 (100.00)	1 0.10	4.27	0.704	มากที่สุด	85.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.20	0.711	มาก	84.00
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	0 (0.00)	15 (1.54)	154 (15.86)	480 (49.43)	322 (33.16)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.14	0.730	มาก	82.80
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	1 (0.10)	12 (1.24)	141 (14.52)	487 (50.15)	330 (33.99)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.17	0.719	มาก	83.40
17. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	2 (0.24)	7 (0.85)	112 (13.54)	407 (49.21)	299 (36.15)	827 (100.00)	146 (15.01)	4.20	0.716	มาก	84.00
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	4 (0.41)	2 (0.21)	166 (17.10)	468 (48.20)	331 (34.09)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.15	0.731	มาก	83.00
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.10)	4 (0.41)	158 (16.36)	482 (49.90)	321 (33.23)	966 (100.00)	7 (0.72)	4.16	0.705	มาก	83.20

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	2 (0.21)	7 (0.72)	119 (12.24)	464 (47.74)	380 (39.09)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.25	0.707	มากที่สุด	85.00
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	1 (0.10)	6 (0.62)	106 (10.93)	496 (51.13)	361 (37.22)	970 (100.00)	3 (0.31)	4.25	0.674	มากที่สุด	85.00
ด้านการให้บริการ								4.42	0.660	มากที่สุด	88.40
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.11)	3 (0.34)	56 (6.36)	364 (41.32)	457 (51.87)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.44	0.639	มากที่สุด	88.80
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.10)	3 (0.31)	62 (6.37)	381 (39.16)	526 (54.06)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.638	มากที่สุด	89.40
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	15 (1.54)	74 (7.61)	385 (39.57)	499 (51.28)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.697	มากที่สุด	88.20
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด	0 (0.00)	5 (0.92)	44 (8.09)	258 (47.43)	237 (43.57)	544 (100.00)	429 (44.09)	4.34	0.664	มากที่สุด	86.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.32	0.694	มากที่สุด	86.40

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								3.98	0.824	มาก	79.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5 (0.51)	28 (2.88)	180 (18.50)	487 (50.05)	273 (28.06)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.02	0.792	มาก	80.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	4 (0.45)	25 (2.84)	174 (19.75)	426 (48.35)	252 (28.60)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.02	0.799	มาก	80.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	3 (0.71)	17 (4.00)	136 (32.00)	183 (43.06)	86 (20.24)	425 (100.00)	548 (56.32)	3.78	0.836	มาก	75.60
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ วิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	6 (0.68)	33 (3.75)	235 (26.67)	356 (40.41)	251 (28.49)	881 (100.00)	92 (9.46)	3.92	0.870	มาก	78.40
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	8 (0.91)	15 (1.70)	111 (12.61)	433 (49.20)	313 (35.57)	880 (100.00)	93 (9.56)	4.17	0.777	มาก	83.40
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	1 (0.11)	19 (2.16)	151 (17.14)	438 (49.72)	272 (30.87)	881 (100.00)	92 (9.46)	4.09	0.754	มาก	81.80
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	18 (2.71)	27 (4.06)	121 (18.20)	324 (48.72)	175 (26.32)	665 (100.00)	308 (31.65)	3.92	0.920	มาก	78.40

ตารางที่ 10 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	11 (2.11)	8 (1.54)	115 (22.07)	262 (50.29)	125 (23.99)	521 (100.00)	452 (46.45)	3.93	0.841	มาก	78.60
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.39	0.655	มากที่สุด	87.80
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	8 (0.82)	84 (8.63)	452 (46.45)	429 (44.09)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.34	0.668	มากที่สุด	86.80
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	1 (0.10)	8 (0.82)	70 (7.20)	422 (43.42)	471 (48.46)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.39	0.667	มากที่สุด	87.80
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.10)	65 (6.69)	380 (39.09)	526 (54.12)	972 (100.00)	1 (0.10)	4.47	0.624	มากที่สุด	89.40
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (00.00)	1 (0.10)	80 (8.24)	411 (42.33)	479 (49.33)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.41	0.643	มากที่สุด	88.20
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	5 (0.51)	91 (9.35)	421 (43.27)	456 (46.87)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.671	มากที่สุด	87.20

ตารางที่ 10 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
14. ความพึงพอใจของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	1 (0.10)	23 (2.36)	169 (17.37)	450 (46.25)	330 (33.92)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.12	0.777	มาก	82.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.07	0.737	มาก	81.40
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	4 (0.41)	32 (3.30)	207 (21.32)	486 (50.05)	242 (24.92)	971 (100.00)	2 (0.21)	3.96	0.794	มาก	79.20
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	27 (2.78)	172 (17.71)	515 (53.04)	257 (26.47)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.03	0.743	มาก	80.60
17. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	23 (2.37)	145 (14.93)	541 (55.72)	262 (26.98)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.07	0.713	มาก	81.40
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	3 (0.31)	16 (1.65)	166 (17.13)	525 (54.18)	259 (26.73)	969 (100.00)	4 (0.41)	4.05	0.728	มาก	81.00
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.10)	12 (1.24)	170 (17.60)	525 (54.35)	258 (26.71)	966 (100.00)	7 (0.72)	4.06	0.706	มาก	81.20

ตารางที่ 10 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	2 (0.21)	13 (1.34)	162 (16.65)	491 (50.46)	305 (31.35)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.734	มาก	82.20
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	2 (0.21)	17 (1.75)	101 (10.40)	525 (54.07)	326 (33.57)	971 (100.00)	2 (0.21)	4.19	0.702	มาก	83.80
ด้านการให้บริการ								4.26	0.726	มากที่สุด	85.20
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.11)	11 (1.25)	65 (7.39)	415 (47.16)	388 (44.09)	880 (100.00)	93 (9.56)	4.34	0.679	มากที่สุด	86.80
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.10)	12 (1.23)	63 (6.47)	430 (44.19)	467 (48.00)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.674	มากที่สุด	87.80
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	3 (0.31)	40 (4.11)	68 (6.99)	426 (43.78)	436 (44.81)	973 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.793	มากที่สุด	85.80
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด	5 (0.92)	15 (2.76)	77 (14.15)	315 (57.90)	132 (24.26)	544 (100.00)	429 (44.09)	4.02	0.760	มาก	80.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.18	0.735	มาก	83.60

จากตารางที่ 10 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) รองลงมา ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) รองลงมา ประเด็นการมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	198	20.35
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการอย่างสุภาพ	98	49.49
2. หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือและความแม่นยำในการวิเคราะห์ตัวอย่าง	44	22.22
3. การให้บริการมีความรวดเร็ว มีการระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาการให้บริการ	34	17.17
4. ความหลากหลายของวิธีการทดสอบ	10	5.05
5. ราคาและคุณภาพการให้บริการ	7	3.54
6. หน่วยงานมีความโปร่งใส เป็นกลางและมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	2.53
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	775	79.65
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 79.65 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 20.35 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุด ร้อยละ 49.49 รองลงมา หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือและความแม่นยำในการวิเคราะห์ตัวอย่าง ร้อยละ 22.22 และการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 17.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	59	6.06
1. การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด	28	47.46
2. ขั้นตอนให้บริการบางอย่างซับซ้อนเกินไป ควรปรับให้ง่ายและขั้นตอนสั้นกว่านี้	9	15.25
3. การขอใบเสนอราคาในระบบ One stop service ต้องรอก่อนข้างนาน และมีข้อมูลของรายการให้เลือกไม่ครบตามที่ให้บริการ	6	10.17
4. ขั้นตอนการชำระเงินยังเป็นรูปแบบของเงินสดและเช็คอยู่ อยากให้เพิ่มช่องทางการโอนชำระค่าทดสอบ	5	8.47
5. ผลการทดสอบขอให้อยู่ที่ประมาณ 10 วัน	1	1.69
6. หลังจากผ่านการตรวจสอบแล้วขั้นตอนเข้าอนุกรรมการยุ่งยาก เมื่อเทียบกับที่อื่น เกณฑ์บังคับบางอย่างทำได้ยาก เช่น duplicate sample ทางจุลินทรีย์ต้องมีค่าไม่แตกต่างกันเกิน 0.3 log (ประมาณ $10^{0.3}$ CFU) หรือ 0.5 log (ประมาณ $10^{0.5}$ CFU)	1	1.69
7. การสื่อสารแจ้งการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	1	1.69
8. กระบวนการยื่นการรับรองแบบ E-accredit พบปัญหาในการลงทะเบียน โดย ลงทะเบียนและได้รับอีเมลยืนยันแล้วแต่พบว่าเมื่อไป log in ไม่สามารถ log in เข้าระบบได้ ติดต่อกลับเจ้าหน้าที่เพื่อขอความช่วยเหลือแต่ก็ไม่ได้รับการตอบกลับ	1	1.69
9. ขั้นตอนการขยายการรับรองจาก 3 ปีเป็น 4 ปี มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทุกฝ่าย	1	1.69
10. มีความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลในระบบ และกรอกเอกสารตอนส่งตัวอย่าง	1	1.69
11. รอรายงานผลวิเคราะห์ก่อนข้างนานไม่ตรงกับที่ระบุไว้ในระบบ หรือ อาจจะแจ้งให้ชัดเรื่องระยะเวลาทั้งหมดตั้งแต่การรับตัวอย่างถึงการรับใบรายงานผล	1	1.69
12. ไม่มีการแจ้งสถานะการรายงานผลทดสอบ ต้องโทรติดตามเอง	1	1.69
13. ควรลดขั้นตอนของเอกสารตรงฝ่ายงานสารบรรณ	1	1.69
14. ใบสรุปอยากให้เขียนอธิบายให้เข้าใจมากขึ้นว่าแต่ละค่า แต่ละตัวคืออะไร ไม่ใช่มาเป็นข้อมูลเชิงสัญลักษณ์และตัวเลข เพราะไม่ใช่ทุกคนที่จะอ่านสัญลักษณ์ทางเคมีออก	1	1.69
15. งานเอกสารด้านคำร้องขอรับบริการเยอะเกินไป	1	1.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	914	93.94
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

ตารางที่ 12 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	25	2.57
1. บุคลากร และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยไป ไม่เพียงพอ	7	28.00
2. บุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน มีการโอนสายไปมาหลายครั้ง	6	24.00
3. ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก	5	20.00
4. ต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง และมีหลักการเหตุผลอย่างชัดเจน เพื่อการแก้ไขและการพัฒนาไปสู่มาตรฐานที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป	3	12.00
5. เจ้าหน้าที่ส่งใบแจ้งชำระเงินล่าช้าบ้าง และตัวอย่างที่จัดส่งทางไปรษณีย์ถึงกรมวิทยาศาสตร์บริการแล้ว แต่ตรวจสอบในระบบไม่พบการดำเนินการส่งต่อให้แลปทดสอบ อาจเกิดการตกหล่นทำให้เกิดความล่าช้า	1	4.00
6. มีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานบ่อยเกินไป	1	4.00
7. ผู้ประสานงานตอบกลับช้ามาก	1	4.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	948	97.43
รวมทั้งสิ้น	973	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	62	6.37
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ	54	87.10
2. ห้องน้ำไม่สะดวก สภาพเก่า ไม่มีกระดาดชำระ	4	6.45
3. ควรเพิ่มสถานที่ถ่ายเอกสาร	2	3.23
4. สถานที่รับบริการบางจุดค่อนข้างแคบ อากาศไม่ถ่ายเท	1	1.61
5. ร้านอาหารมีน้อย	1	1.61
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	911	93.63
รวมทั้งสิ้น	973	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	26	2.67
1. การส่งมอบผลควรอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	7	26.92
2. ระยะเวลาในการให้บริการช้ามาก	4	15.38
3. เว็บไซต์ที่สืบค้นข้อมูลช้ามาก หน้าจอสืบค้นข้อมูลมีขนาดเล็ก	4	15.38
4. ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ค่อยอัปเดต และไม่มีความหลากหลาย	3	11.54
5. ระบบฝึกอบรมออนไลน์รวน และค่อนข้างซับซ้อน	1	3.85

ตารางที่ 12 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6. อยากให้มีการแจ้งผลวิเคราะห์ทางเคมีให้ทราบล่วงหน้าก่อน เนื่องจากตามระบบปัจจุบันหลังวิเคราะห์เสร็จ กรมวิทย์จะออก Test report ฉบับจริงส่งผลวิเคราะห์มาทางไปรษณีย์ ซึ่งกว่าจะทราบผลใช้เวลารอค่อนข้างนาน	1	3.85
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนให้ชัดเจน และ ทำให้สะดวกกว่านี้	1	3.85
8. อยากให้มีเทคนิควิเคราะห์ที่หลากหลาย	1	3.85
9. อยากให้มีการให้บริการด้านวิเคราะห์ทดสอบเกี่ยวกับตัวอย่างให้มากขึ้น และไม่ขอให้มีการยกเลิกการวิเคราะห์ทดสอบในตัวอย่างบางรายการ เช่น รายการหินเนอร์สำหรับแลกเกอร์ น้ำมันล้างล้างกล้องปืนและชิ้นส่วนอาวุธปืน	1	3.85
10. ในเว็บไซต์ Onestop อยากให้เพิ่มการขอส่งทดสอบในหัวข้ออื่น ที่ในระบบยังไม่มีให้เลือก	1	3.85
11. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	1	3.85
12. ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในแต่ละจุดบริการ	1	3.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	947	97.33
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.94 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.06 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด มากที่สุด ร้อยละ 47.46 รองลงมา ขั้นตอนให้บริการบางอย่างซับซ้อนเกินไป ควรปรับให้ง่ายและขั้นตอนสั้นกว่านี้ ร้อยละ 15.25 และการขอใบเสนอราคาในระบบ One stop service ต้องรอค่อนข้างนาน และมีข้อมูลของรายการให้เลือกไม่ครบตามที่ให้บริการ ร้อยละ 10.17 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.43 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.57 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยไป ไม่เพียงพอ มากที่สุด ร้อยละ 28.00 รองลงมา บุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน มีการโอนสายไปมาหลายครั้ง ร้อยละ 24.00 และติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.63 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.37 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 87.10 รองลงมา ห้องน้ำไม่สะดวก สภาพเก่า ไม่มีกระดาดชำระ ร้อยละ 6.45 และควรเพิ่มสถานที่ถ่ายเอกสาร ร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

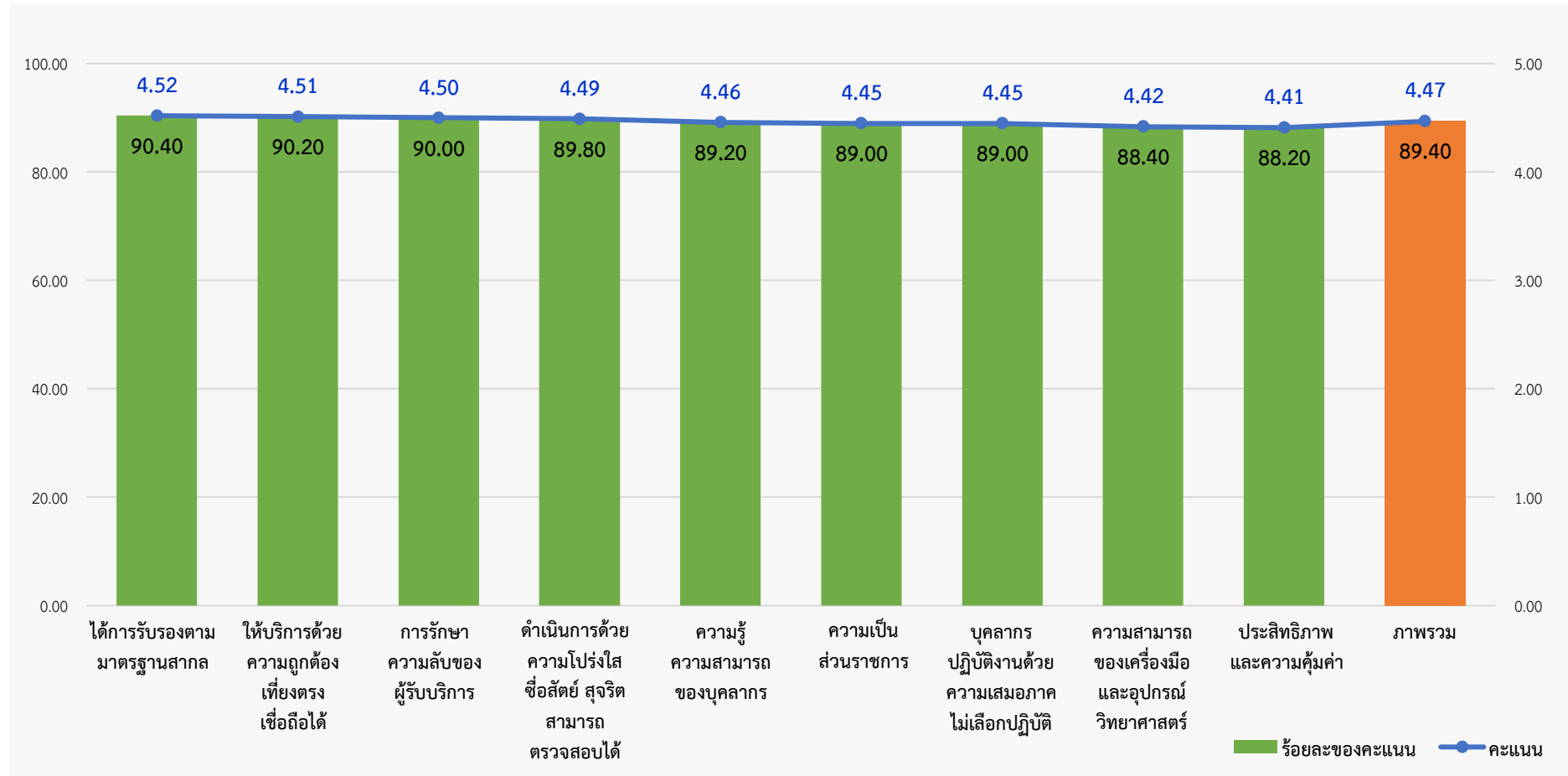
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.33 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.67 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบผลตรวจอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 26.92 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการช้ามาก เว็บไซต์ที่สืบค้นข้อมูลช้ามาก หน้าจอสืบค้นข้อมูลตัวเล็ก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.38 และข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ค่อยอัปเดต และไม่มี ความหลากหลาย ร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 13 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)	4 (0.41)	62 (6.40)	393 (40.60)	509 (52.58)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.45	0.633	มากที่สุด	89.00
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	3 (0.31)	30 (3.10)	391 (40.39)	544 (56.20)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.52	0.575	มากที่สุด	90.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	3 (0.31)	44 (4.55)	424 (43.80)	497 (51.34)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.46	0.599	มากที่สุด	89.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	2 (0.21)	3 (0.31)	56 (5.79)	439 (45.35)	468 (48.35)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.41	0.634	มากที่สุด	88.20
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	2 (0.21)	36 (3.72)	398 (41.12)	532 (54.96)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.51	0.581	มากที่สุด	90.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	3 (0.31)	55 (5.68)	443 (45.76)	467 (48.24)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.42	0.613	มากที่สุด	88.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	4 (0.41)	42 (4.34)	394 (40.70)	528 (54.55)	968 (100.00)	5 (0.51)	4.49	0.602	มากที่สุด	89.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	7 (0.72)	67 (6.94)	374 (38.72)	518 (53.62)	966 (100.00)	7 (0.72)	4.45	0.656	มากที่สุด	89.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.10)	40 (4.15)	398 (41.29)	525 (54.46)	964 (100.00)	9 (0.92)	4.50	0.583	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.47	0.608	มากที่สุด	89.40

จากตารางที่ 13 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 14 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	17.65
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	12.69
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสระบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสงขลา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุดรธานี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครพนม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดลพบุรี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตรัง จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำพูน จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นต้น	11.57
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	11.17
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	10.36
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	9.52
7	การจัดฝึกอบรม In house Training	6.52
8	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	6.48
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.66
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	4.60
11	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.60

ตารางที่ 14 (ต่อ) อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
12	อื่น ๆ เช่น ส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ One Stop Service รับวิเคราะห์ทดสอบ วัตถุตัวอย่างได้หลายหลาย การปรับปรุงแบบการให้บริการในเชิงดิจิทัลมากขึ้น ปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น เป็นต้น	0.19

หมายเหตุ: ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 14 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 17.65 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 12.69 และอันดับ 3 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสระบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสงขลา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุดรธานี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครพนม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดลพบุรี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตรัง จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำพูน จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นต้น ร้อยละ 11.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	118	37.11
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	33	27.97
1. เคมีเกษตร เช่น ปุ๋ยเคมี วัตถุอันตรายทางการเกษตร	3	9.09
2. จุลชีววิทยาการทดสอบประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อ	2	6.06
3. ทางด้านไฟ และควีน มีบางมาตรฐานที่ต้องทดสอบต่างประเทศ เช่น ASTM E84, E662, etc.	2	6.06
4. สีโพลียูรีเทน/สีอะคริลิก	2	6.06
5. การรับรองตาม ISO/IEC 17025	1	3.03
6. ปีโตรเคมี พลาสติก	1	3.03

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
7. หัวข้อที่มีความยุ่งยากต้องใช้ต้นทุนสูง ไม่ควรซ้ำซ้อนกับเอกชน เช่น Clostridium botulinum	1	3.03
8. ไมโครซิสติน, asbestos, endotoxin ในตัวอย่างสิ่งแวดล้อม	1	3.03
9. ด้านที่ต้องใช้เครื่องมือราคาแพงๆ เช่น LC MS MS	1	3.03
10. AAS	1	3.03
11. การตรวจสอบ RoHs และ FDA21	1	3.03
12. บรรจุภัณฑ์กระป๋องและฝาอลูมิเนียม	1	3.03
13. เคมี	1	3.03
14. เพิ่มการตรวจวัดค่าโลหะหนักในตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้นด้วยเทคนิค ICP	1	3.03
15. จุลินทรีย์	1	3.03
16. ฟอสเฟต	1	3.03
17. เพิ่มศูนย์รับบริการเฉพาะสถาบันการศึกษา	1	3.03
18. การเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานของกองวัสดุวิศวกรรม	1	3.03
19. EN374, Biocompatibility แต่ได้มาตรฐานสากล	1	3.03
20. ไมโครซิสติน	1	3.03
21. เครื่องมือวัด	1	3.03
22. TGA	1	3.03
23. Food Contact Paper	1	3.03
24. คุณสมบัติยางล้อ	1	3.03
25. เปิดบริการรับทดสอบในกลุ่มงานเฉพาะมากขึ้น เช่น ในตัวอย่างน้ำเกลือหรืออื่น ๆ	1	3.03
26. ความปลอดภัย	1	3.03
27. ผลิตภัณฑ์กระจก	1	3.03
28. อาหาร	1	3.03
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	85	72.03
งานบริการสอบเทียบ	89	27.99
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	27	30.34
1. เครื่องมือที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ ควรมีให้ครอบคลุมทุกประเภท	9	33.33
2. เครื่องชั่ง เครื่องมือวัดในห้องปฏิบัติการ	2	7.41

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
3. PT สอบเทียบ pH meter และ Conductivity meter	2	7.41
4. เครื่องมือวัด, OVEN hot air	2	7.41
5. รับงานสอบเทียบนอกสถานที่	2	7.41
6. อุณหภูมิของอุปกรณ์ที่ใช้วัด และเครื่องมือที่มีช่วงการยอมรับที่แคบ เนื่องจากต้องใช้ Reference standard ที่มีราคาสูงต้องใช้ เทคนิค ความชำนาญซึ่งเอกชนไม่มีความชำนาญพอ	1	3.70
7. เครื่อง Mooney viscometer, Plastimeter	1	3.70
8. เครื่องมือ เครื่องแก้ว	1	3.70
9. ด้านชีววิทยา	1	3.70
10. เครื่องวัดเสียง	1	3.70
11. Temperature and Relative Humidity Sensor	1	3.70
12. Gauge block accessory	1	3.70
13. เครื่องชั่ง /pH /Micropipette	1	3.70
14. ผลิตภัณฑ์กระจก	1	3.70
15. การสอบเทียบวิธีการทดสอบทางเลือกทางด้านจุลินทรีย์ที่หลากหลายขึ้น	1	3.70
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	62	69.66
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	79	24.84
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	45	56.96
1. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ อากาศ ดิน	11	24.44
2. งานบริการทดสอบความชำนาญด้านอาหาร และภาชนะสัมผัสอาหารตามวิธีทดสอบ มอก. เช่น 656	4	8.89
3. จุลชีววิทยา เช่น salmonella, coliform, E.coli, เคมี เช่น Grease & Oil, Surfactant	3	6.67
4. ด้านอาหารสัตว์	3	6.67
5. เคมีเกษตร เช่น ปุ๋ยเคมี วัตถุอันตรายทางการเกษตร	3	6.67
6. สารตกค้างในอาหารสัตว์ หรือยาสัตว์	2	4.44
7. Interlaboratory ด้าน NIR	2	4.44
8. งาน PT ด้าน TDF วิตามิน และแร่ธาตุ ตามหน้าฉลากโภชนาการประเทศไทย ในตัวอย่างอาหาร	1	2.22

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
9. งาน PT ด้านเคมี ในตัวอย่างน้ำ ให้รายการทดสอบ ครอบคลุม ตามประกาศ น้ำดื่ม หรือประกาศ มอก. น้ำดื่ม	1	2.22
10. การทดสอบคุณภาพกระดาษในพารามิเตอร์ต่าง ๆ	1	2.22
11. Tensile Strenght	1	2.22
12. BOD TKN Sulfide	1	2.22
13. น้ำรายการ Nitrate, Nitrite, total Solid, Chromium Hexavalent, Phosphate, BOD, Chloride, O&G, TKN	1	2.22
14. อบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO/IEC 17025 แบบเชิงลึก	1	2.22
15. ระบบ ISO/IEC 17025	1	2.22
16. ด้านทดสอบกระดาษ	1	2.22
17. PT Microbiological in Food (Pathogens)	1	2.22
18. เกี่ยวกับ Toxin เช่น Aflatoxin, Don, Fumonisin เป็นต้น	1	2.22
19. H2O2 content Peracetic acid content	1	2.22
20. ไฟฟ้า	1	2.22
21. อยากให้มีการทดสอบความชำนาญของห้องปฏิบัติการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ปูนซีเมนต์ (การวิเคราะห์ Ava.CaO)	1	2.22
22. สารก่อภูมิแพ้ในอาหาร	1	2.22
23. การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์	1	2.22
24. มิติ มวล กลศาสตร์	1	2.22
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	34	43.04
งานบริการหน่วยตรวจ	16	5.03
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	31.25
1. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ อากาศ ตะกอนดิน	2	40.00
2. ตรวจสอบค่าต่าง ๆ ของวัตถุดิบ เช่น ความเข้มข้นของน้ำผลไม้ เป็นต้น	1	20.00
3. การวิเคราะห์น้ำ	1	20.00
4. สี	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	68.75
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	67	21.07
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	13.43

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ออก มอก. ให้กับผลิตภัณฑ์	2	22.22
2. สีและเคมีภัณฑ์	2	22.22
3. QC Sample	1	11.11
4. บรรจุภัณฑ์กระป๋องและฝาอลูมิเนียม	1	11.11
5. ด้านกรรมวิธีการผลิต	1	11.11
6. พีวีซี เรซิน และ 18% ไฮโดรคลอริก	1	11.11
7. อาหาร	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	58	86.57
งานรับรองบุคลากร	24	7.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	25.00
1. ความสามารถในการบริหารงานวิชาการ ISO/IEC 17025	1	16.67
2. สิ่งแวดล้อม	1	16.67
3. ด้านวิเคราะห์ทางเคมี	1	16.67
4. ความสามารถในการวิเคราะห์ทดสอบ	1	16.67
5. เทคโนโลยี	1	16.67
6. ทางด้านนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และผู้ชำนาญการอื่น ๆ	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	75.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	31	9.75
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	6.45
1. ด้านสอบเทียบ เนื่องจาก ระบบ สมอ. ไม่ตอบใจหัยอุตสาหกรรมปัจจุบัน เพราะ คณะอนุกรรมการไม่พัฒนาด้านความคิด	1	50.00
2. อาหาร เคมีภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	29	93.55
งานวิจัย	29	9.12
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	12	41.38
1. เทคโนโลยีน้ำยาง	2	16.67
2. จัดทำชุดตรวจไว ซึ่งผลิตโดยคนไทย เพื่อลดต้นทุนการนำเข้า เช่น ชุดตรวจหา ยาฆ่าแมลง	1	8.33
3. เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปริมาณธาตุอาหารในดิน น้ำ ปืช และปุ๋ย	1	8.33

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านปุ๋ยเคมี	1	8.33
5. สิ่งแวดล้อม สารพิษ	1	8.33
6. ไฟฟ้า-เคมี	1	8.33
7. วารสารการวิจัย	1	8.33
8. เทคโนโลยี ที่รองรับอุตสาหกรรมในอนาคต 30 ปีต่อจากนี้	1	8.33
9. งานวิจัยตัวอย่างที่ทางห้องปฏิบัติการเอกชนทำไม่ได้	1	8.33
10. สิ่งแวดล้อม น้ำบริโภคและน้ำอุปโภค	1	8.33
11. วัสดุก่อสร้างร่วมกับเอกชน	1	8.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	17	58.62
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	13	4.09
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	13	100.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	6.92
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	100.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	108	33.96
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	39	36.11
1. เพิ่มหัวข้อการฝึกอบรมและสัมมนาให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และมีการจัดแบบออนไลน์	4	10.26
2. การควบคุมคุณภาพทางจุลชีววิทยา	4	10.26
3. การวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ Method Validation/Method Verification Uncertainty Quality Assurance	4	10.26
4. ข้อกำหนด ISO/IEC 17025	3	7.69
5. เทคนิคการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ	3	7.69
6. ควรจัดอบรมตามต่างจังหวัด เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	2	5.13
7. เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปริมาณธาตุอาหารในดิน น้ำ ปืช และปุ๋ย	2	5.13
8. เทคนิคการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง	2	5.13
9. ด้านเทคนิคการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำและดิน	2	5.13
10. ด้านการออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์	2	5.13

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
11. น้ำเสีย และกากอุตสาหกรรม	1	2.56
12. อบรม Uncert, การคำนวณทางสถิติ	1	2.56
13. การตรวจวิเคราะห์สารพิษชนิดใหม่ ๆ	1	2.56
14. ฟิสิกส์	1	2.56
15. ISO 13485 ISO 14971	1	2.56
16. อบรมการสอบเทียบเครื่องมือทุกประเภท	1	2.56
17. เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยางและโพลีเมอร์	1	2.56
18. ด้านการทดสอบและเพิ่มความชำนาญบุคลากรด้านยาง	1	2.56
19. วิธีการทดสอบกระดาษอนามัยที่ใช้ในมอก. ทุกรายการ	1	2.56
20. สารก่อภูมิแพ้ในอาหาร	1	2.56
21. การคำนวณค่าความไม่แน่นอนในขอบเขตงานหลาย ๆ รูปแบบ	1	2.56
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	69	63.89
งานบริการอื่น ๆ	4	1.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 318 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 37.11 โดยต้องการให้เพิ่มเคมีเกษตร เช่น ปุ๋ยเคมี วัตถุอันตรายทางการเกษตร ร้อยละ 9.09 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 33.96 โดยต้องการให้เพิ่มหัวข้อการฝึกอบรมและสัมมนาให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และมีการจัดแบบออนไลน์ การควบคุมคุณภาพทางจุลชีววิทยา การวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ Method Validation/Method Verification Uncertainty Quality Assurance ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.26 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 27.99 โดยต้องการให้เครื่องมือที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ ควรมีให้ครอบคลุมทุกประเภท ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	26	2.67
1. อัปเดตข้อมูลการให้บริการในระบบออนไลน์ เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ โดยไม่ต้องโทรถามเจ้าหน้าที่ เพราะโทรศัพท์ค่อนข้างติดต่อยาก	4	15.38
2. สถานที่จอดรถมีน้อย	3	11.54
3. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมากขึ้น	2	7.69
4. รับตัวอย่างและอุปกรณ์สอบเทียบทางไปรษณีย์	2	7.69
5. ห้องสมุดควรมีเอกสารใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการค้นหา และต้องการให้มีการสมัครสมาชิกและสามารถเข้าสืบค้นได้เองจากเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น Scince Direct etc.	2	7.69
6. เจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานไม่เหมือนเอกชน การพูดจาและการให้บริการก็ไม่ได้	2	7.69
7. จัดอบรมเน้นเกี่ยวกับความเสี่ยง (Risk) และ decision rule	1	3.85
8. อยากให้มีการตรวจสอบ RoHs และ FDA21 ในวัสดุต่าง ๆ เช่น กระดาษ	1	3.85
9. กรณีที่ผลการทดสอบมีปัญหา ไม่ตรงกับใบนำส่ง (เช่น ลักษณะสินค้า) อยากให้โทรคุยกับบริษัทก่อน เพื่อให้รับทราบก่อนที่จะออกผลการทดสอบ	1	3.85
10. ลดขั้นตอนแบบฟอร์มขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	1	3.85
11. ห้องปฏิบัติการทดสอบ ดร.อรรธรณ ให้คำแนะนำดี เลือกผิดหรือไม่เหมาะสม ก็จะแนะนำสิ่งที่ถูกต้องให้	1	3.85
12. จำหน่ายเอกสารที่ส่งใบรายงานผลทดสอบ ควรระบุชื่อผู้รับและแผนกที่ติดต่อให้ชัดเจนทุกครั้ง เพื่อลดความสับสนในการส่งต่อให้ถึงมือผู้รับ	1	3.85
13. เนื่องจากบริษัทฯ เป็นธุรกิจ SMEs บุคลากรของบริษัทมีจำนวนไม่มาก อาจจะตกหล่นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นหรือเข้าอบรมกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงเห็นสมควรส่งข้อมูลข่าวสารการอบรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมของบริษัทฯ ที่มีประวัติกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) และไม่เห็นด้วยกับการที่บางหน่วยงานระบุใน TOR ว่าบริษัทฯ ที่จะเข้าร่วมประมูล ต้องมีหนังสือรับรองจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นผู้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับงานนั้น ๆ เป็นต้น	1	3.85
14. ขอเพิ่มหน่วยงานสอบเทียบที่ต่างจังหวัด โดยไม่ต้องมาถึงกรุงเทพมหานคร	1	3.85
15. หากมีการเพิ่มเติมให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีกับเกษตรกรในด้านการผลิต อะไหล่การแปรรูปสินค้าเกษตรก็จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้น	1	3.85
16. ขอบคุณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน เพราะรู้ว่าการวิทยาศาสตร์บริการ มีงบน้อย แต่อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก ๆ ถึงจะมีทรัพยากรจำกัด	1	3.85
17. ในส่วนของค่าบริการการตรวจวิเคราะห์ด้าน COVID-19 ราคาค่อนข้างสูง สามารถลดราคาลงได้อีกไหม	1	3.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	947	97.33
รวมทั้งสิ้น	973	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.33 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.67 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรอัพเดทข้อมูลการให้บริการในระบบออนไลน์ เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ โดยไม่ต้องโทรถามเจ้าหน้าที่ เพราะโทรศัพท์ค่อนข้างติดต่อยาก มากที่สุด ร้อยละ 15.38 รองลงมา สถานที่จอดรถมีน้อย ร้อยละ 11.54 และควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมากขึ้น รับตัวอย่างและอุปกรณ์สอบเทียบทางไปรษณีย์ ห้องสมุดควรมีเอกสารใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการค้นหา และต้องการให้มีการสมัครสมาชิกและสามารถเข้าถึงสืบค้นได้เองจากเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น Scince Direct etc. และเจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานไม่เหมือนเอกชน การพูดจาและการให้บริการก็ไม่ได้ ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

3.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	618	57.81
2. ส่วนราชการ	320	29.93
3. รัฐวิสาหกิจ	54	5.05
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	27	2.53
5. องค์การมหาชน	22	2.06
6. หน่วยงานอื่น ๆ เช่น ร้านค้า ชุมชน ส่วนบุคคล เป็นต้น	20	1.87
7. สมาคม/มูลนิธิ	8	0.75
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 57.81 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 29.93 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	734	69.18
2. ประชุม/สัมมนา	298	28.09
3. ประสานงานทั่วไป	202	19.04
4. ขอข้อมูล	170	16.02
5. ขอคำปรึกษา	163	15.36
6. อื่นๆ เช่น ส่งสินค้า เป็นต้น	93	8.77

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ 69.18 รองลงมา เพื่อประชุม/สัมมนา ร้อยละ 28.09 และเพื่อประสานงานทั่วไป ร้อยละ 19.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มาติดต่อรับบริการ

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	781	73.06
2. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	350	32.74
3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	331	30.96
4. กองวัสดุวิศวกรรม	328	30.68
5. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	249	23.29
6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	194	18.15
7. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	167	15.62
8. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	163	15.25
9. กองเทคโนโลยีชุมชน	74	6.92
10. กองพัฒนารูรูกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มาติดต่อรับบริการสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ร้อยละ 73.06 รองลงมา กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 32.74 และกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 30.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	889	83.16
2. 6 – 10 ครั้ง	113	10.57
3. 11 – 15 ครั้ง	6	0.56
4. มากกว่า 15 ครั้ง	61	5.71
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 83.16 รองลงมา มาติดต่อ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 10.57 และมาติดต่อมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ช่องทางที่ทำให้รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	709	67.46
2. บุคคลแนะนำ	538	51.19
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	384	36.54
4. สื่อสิ่งพิมพ์	155	14.75
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	95	9.04
6. อื่น ๆ เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการติดต่อมาเพื่อหาผู้ประเมิน ประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ เคยทำงานที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงเดียวกัน ทำแลป (Lab) ระหว่างบริษัท ทำ MOU ร่วมกันเกี่ยวกับการทดสอบค่าชำนาญระหว่างห้องปฏิบัติการ ได้รับมอบหมายเป็นผู้แทนในคณะกรรมการรับรองห้องปฏิบัติการ เป็นต้น	25	2.38
7. วิทยุ/โทรทัศน์	19	1.81

หมายเหตุ: ช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 67.46 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 51.19 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 36.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีสูตรการคำนวณ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง = ช่องว่าง (Gap)

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายประเด็น

ประเด็น	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14	0.789	มาก	82.80	3.99	0.701	มาก	79.80	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	0.757	มาก	83.00	3.81	0.758	มาก	76.20	-0.34	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.32	0.705	มากที่สุด	86.40	4.21	0.632	มากที่สุด	84.20	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.705	มากที่สุด	87.60	4.29	0.628	มากที่สุด	85.80	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	4.27	0.705	มากที่สุด	85.40	3.99	0.688	มาก	79.80	-0.28	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	4.08	0.735	มาก	81.60	3.88	0.753	มาก	77.60	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.45	0.682	มากที่สุด	89.00	4.31	0.655	มากที่สุด	86.20	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.42	0.670	มากที่สุด	88.40	4.33	0.638	มากที่สุด	86.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 22 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายประเด็น

ประเด็น	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน		
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	4.22	0.709	มากที่สุด	84.40	4.05	0.672	มาก	81.00	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	4.36	0.684	มากที่สุด	87.20	4.22	0.676	มากที่สุด	84.40	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	4.14	0.694	มาก	82.80	3.86	0.716	มาก	77.20	-0.28	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.40	0.693	มากที่สุด	88.00	4.36	0.683	มากที่สุด	87.20	-0.04	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.28	0.711	มากที่สุด	85.60	4.11	0.683	มาก	82.20	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายประเด็น พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ประเด็นบุคลากร มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00)

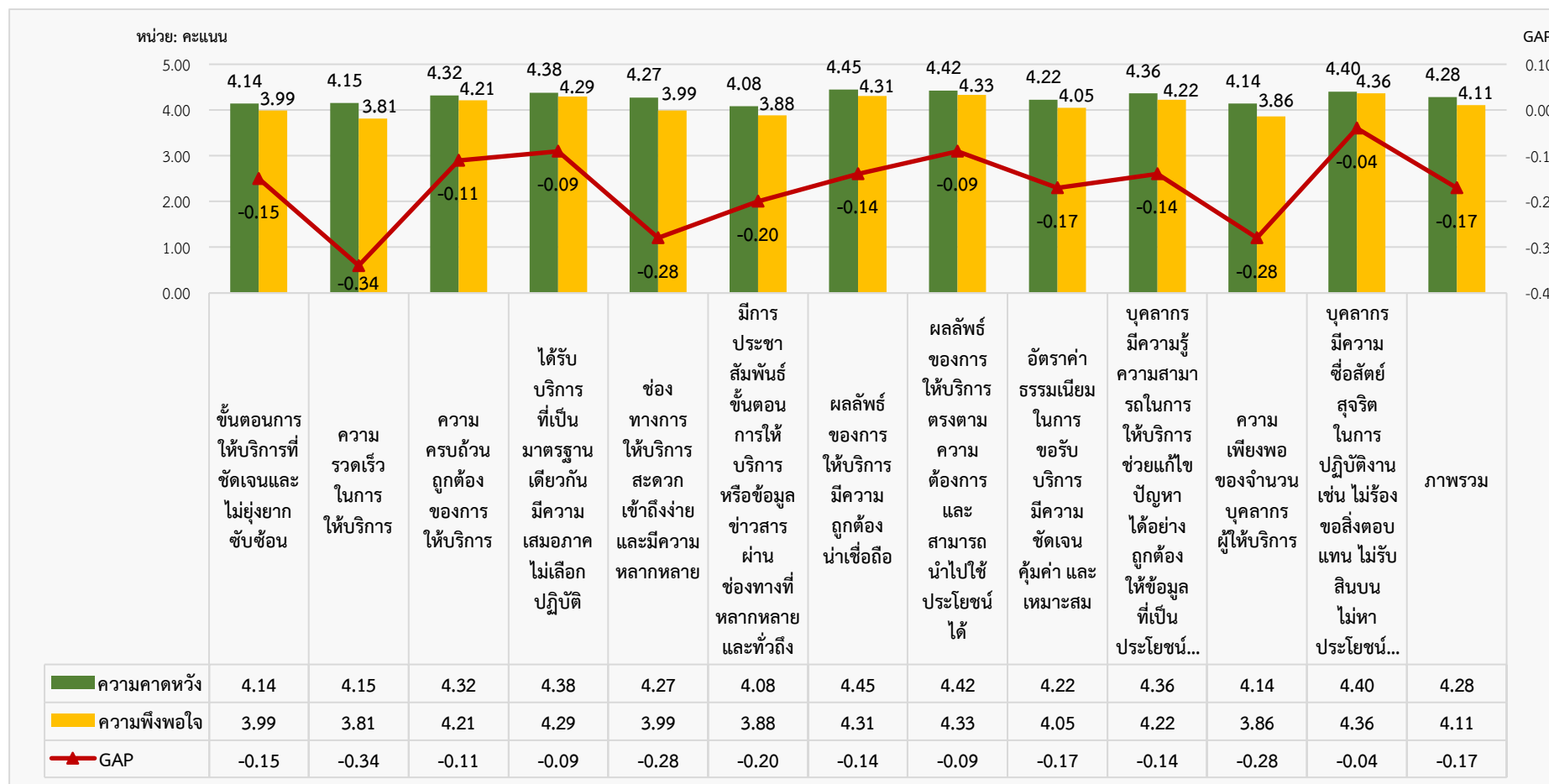
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยประเด็นความเร็วในการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.34) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการ สะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (-0.28) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง (-0.20) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 23 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (0.09)	34 (3.18)	160 (14.97)	493 (46.12)	381 (35.64)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.14	0.789	มาก	82.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	16 (1.50)	190 (17.77)	481 (45.00)	382 (35.73)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.15	0.757	มาก	83.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4 (0.37)	0 (0.00)	125 (11.69)	462 (43.22)	478 (44.71)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.705	มากที่สุด	86.40
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	11 (1.03)	106 (9.92)	416 (38.91)	533 (49.86)	1,066 (100.00)	3 (0.28)	4.38	0.705	มากที่สุด	87.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	11 (1.03)	128 (11.97)	494 (46.21)	436 (40.79)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.705	มากที่สุด	85.40
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	13 (1.22)	211 (19.74)	524 (49.02)	318 (29.75)	1,066 (100.00)	3 (0.28)	4.08	0.735	มาก	81.60
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4 (0.37)	0 (0.00)	92 (8.61)	388 (36.30)	585 (54.72)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.45	0.682	มากที่สุด	89.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	4 (0.37)	98 (9.17)	417 (39.01)	550 (51.45)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.670	มากที่สุด	88.40
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	4 (0.37)	4 (0.37)	140 (13.10)	524 (49.02)	397 (37.14)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.22	0.709	มากที่สุด	84.40

ตารางที่ 23 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยเหลือปัญหาได้ อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้	4 (0.37)	0 (0.00)	102 (9.54)	461 (43.12)	499 (46.68)	1,066 (100.00)	3 (0.28)	4.36	0.684	มากที่สุด	87.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	6 (0.56)	176 (16.46)	551 (51.54)	333 (31.15)	1,066 (100.00)	3 (0.28)	4.14	0.694	มาก	82.80
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4 (0.37)	0 (0.00)	104 (9.73)	416 (38.91)	542 (50.70)	1,066 (100.00)	3 (0.28)	4.40	0.693	มากที่สุด	88.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.28	0.711	มากที่สุด	85.60

จากตารางที่ 23 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	6 (0.56)	9 (0.84)	204 (19.08)	619 (57.90)	231 (21.61)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	3.99	0.701	มาก	79.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	6 (0.56)	22 (2.06)	322 (30.12)	533 (49.86)	186 (17.40)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	3.81	0.758	มาก	76.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4 (0.37)	2 (0.19)	94 (8.79)	632 (59.12)	337 (31.52)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.632	มากที่สุด	84.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	4 (0.37)	88 (8.23)	569 (53.23)	408 (38.17)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.29	0.628	มากที่สุด	85.80
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	15 (1.40)	213 (19.93)	608 (56.88)	233 (21.80)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	3.99	0.688	มาก	79.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5 (0.47)	27 (2.53)	265 (24.79)	569 (53.23)	203 (18.99)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	3.88	0.753	มาก	77.60
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4 (0.37)	0 (0.00)	91 (8.51)	539 (50.42)	435 (40.69)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.655	มากที่สุด	86.20
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	4 (0.37)	87 (8.14)	531 (49.67)	447 (41.81)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.638	มากที่สุด	86.60
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คำนวณ และเหมาะสม	4 (0.37)	0 (0.00)	190 (17.77)	616 (57.62)	259 (24.23)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.672	มาก	81.00

ตารางที่ 24 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้	4 (0.37)	5 (0.47)	113 (10.57)	577 (53.98)	370 (34.61)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.22	0.676	มากที่สุด	84.40
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	20 (1.87)	300 (28.06)	560 (52.39)	189 (17.68)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	3.86	0.716	มาก	77.20
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4 (0.37)	0 (0.00)	101 (9.45)	461 (43.12)	503 (47.05)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.683	มากที่สุด	87.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.11	0.683	มาก	82.20

จากตารางที่ 24 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประทับใจ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	246	23.01
1. การให้บริการและการติดตามผลของเจ้าหน้าที่	69	28.05
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	51	20.73
3. ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือในการให้บริการ	47	19.11
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	20	8.13
5. การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงบริการ	14	5.69
6. การอบรมให้ความรู้	13	5.28
7. ความครอบคลุม หลากหลายและครบถ้วนในการให้บริการ	13	5.28
8. ความชัดเจนของขั้นตอนในการให้บริการ	8	3.25
9. ความคุ้มค่าในการให้บริการ	6	2.44
10. การรับฟังความคิดเห็น และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	4	1.63
11. ความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการให้บริการ	1	0.41
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	823	76.99
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 76.99 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 23.01 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องการให้บริการและการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 28.05 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 20.73 และความถูกต้อง และน่าเชื่อถือในการให้บริการ ร้อยละ 19.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	55	5.14
1. การให้บริการล่าช้า	36	65.45
2. ความยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ	8	14.55
3. ความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ	7	12.73
4. การขาดการติดตามผลของเจ้าหน้าที่	4	7.27
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,014	94.86
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	31	2.90
1. ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่	18	58.06
2. การให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่	9	29.03
3. การติดตามและการประสานงานของเจ้าหน้าที่	3	9.68
4. การขาดทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	1	3.23
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,038	97.10
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	58	5.43
1. ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	43	74.14
2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์	9	15.52
3. ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4	6.90
4. การขาดการพัฒนาและปรับปรุงอาคารให้บริการ	1	1.72
5. ความไม่เพียงพอของจุดรอรับบริการ	1	1.72
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,011	94.57
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	16	1.50
1. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ	8	50.00
2. การให้บริการและติดตามผลของเจ้าหน้าที่	3	18.75
3. การให้บริการล่าช้า	3	18.75
4. การจัดการข้อมูลเอกสารและคู่มือการให้บริการ	2	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,053	98.50
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.86 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 5.14 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการล่าช้า มากที่สุด ร้อยละ 65.45 รองลงมา ความยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ ร้อยละ 14.55 และความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 12.73 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.10 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.90 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 58.06 รองลงมา การให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 29.03 และการติดตามและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 9.68 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.57 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 5.43 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ มากที่สุด ร้อยละ 74.14 รองลงมา ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ ร้อยละ 15.52 และความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

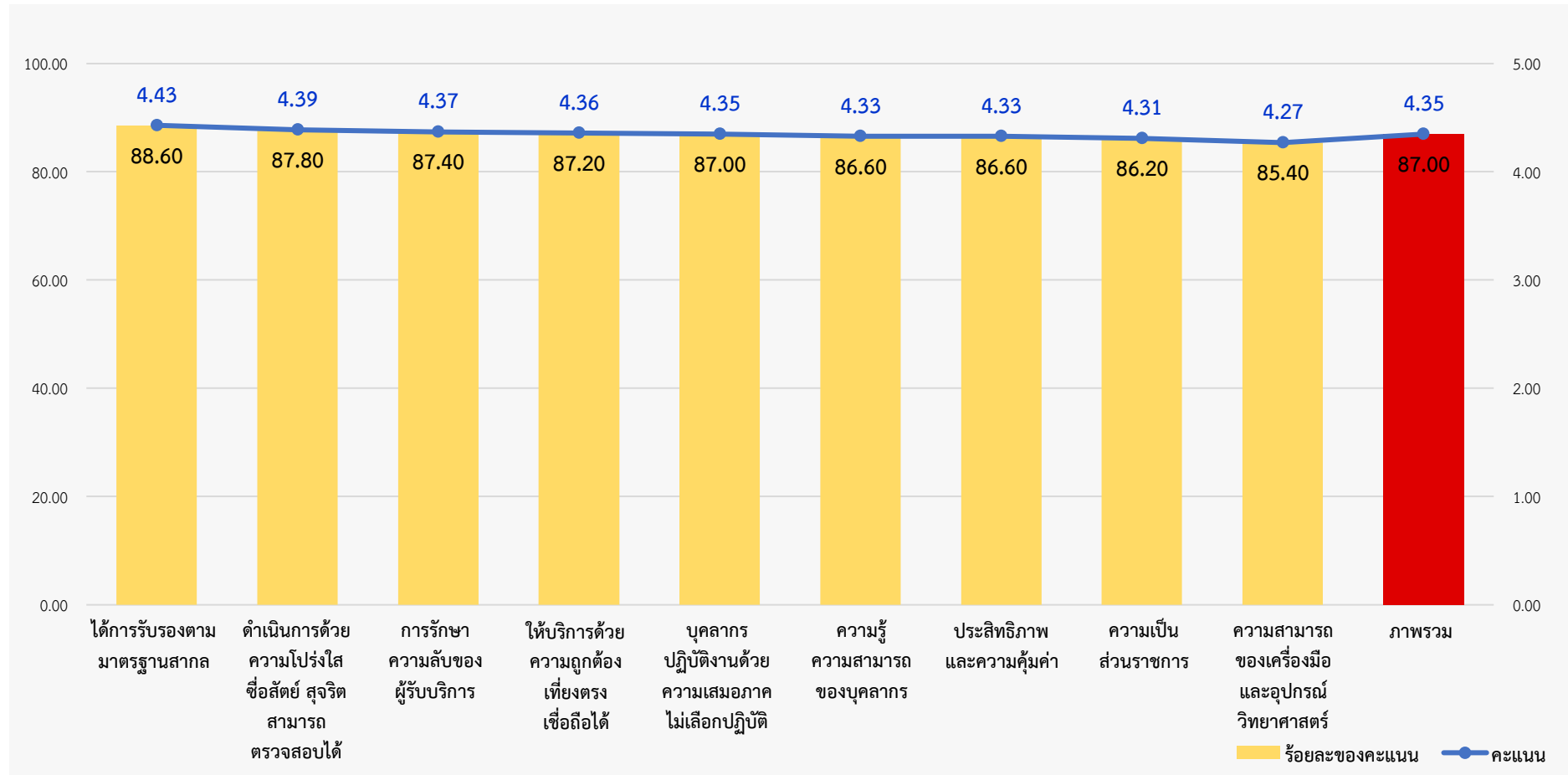
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.50 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.50 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา การให้บริการและติดตามผลของเจ้าหน้าที่ การให้บริการล่าช้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.75 และการจัดการข้อมูลเอกสารและคู่มือการให้บริการ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 27 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	4 (0.37)	0 (0.00)	79 (7.39)	562 (52.57)	424 (39.66)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.638	มากที่สุด	86.20
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	4 (0.37)	0 (0.00)	42 (3.93)	504 (47.15)	519 (48.55)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.608	มากที่สุด	88.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4 (0.37)	0 (0.00)	54 (5.05)	589 (55.10)	422 (39.48)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.607	มากที่สุด	86.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	4 (0.37)	57 (5.33)	594 (55.57)	414 (38.73)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.591	มากที่สุด	86.60
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	4 (0.37)	0 (0.00)	65 (6.08)	543 (50.80)	457 (42.75)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.629	มากที่สุด	87.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	4 (.37)	97 (9.07)	571 (53.41)	397 (37.14)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.635	มากที่สุด	85.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	4 (0.37)	0 (0.00)	85 (7.95)	462 (43.22)	518 (48.46)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.666	มากที่สุด	87.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4 (0.37)	2 (0.19)	87 (8.14)	502 (46.96)	474 (44.34)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.35	0.668	มากที่สุด	87.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	4 (0.37)	2 (0.19)	57 (5.33)	541 (50.61)	465 (43.50)	1,069 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.629	มากที่สุด	87.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.35	0.630	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 27 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	879	82.46
2. โทรศัพท์	780	73.17
3. ติดต่อด้วยตนเอง	463	43.43
4. ไลน์ (Line)	372	34.90
5. ไปรษณีย์	145	13.60
6. โทรสาร (Fax)	67	6.29
7. ข้อความ (SMS)	58	5.44
8. เฟซบุ๊ก (Facebook)	19	1.78
9. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ (Website) หนังสือราชการ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง เอกสารทางราชการ เป็นต้น	6	0.56

หมายเหตุ: ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 82.46 รองลงมา สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 73.17 และสะดวกติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 43.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	13.39
2	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	12.85
3	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	12.25
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	11.58
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	9.62
6	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	9.31
7	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดระยอง จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดปทุมธานี จังหวัดชลบุรี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดกระบี่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดราชบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดเชียงราย จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดอุดรธานี จังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสตูล จังหวัดสระบุรี จังหวัดสุรินทร์ เป็นต้น	7.12
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	7.04
9	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	6.84
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	5.05
11	การจัดฝึกอบรม In house Training	4.90
12	อื่น ๆ เช่น บริการวิเคราะห์ตัวอย่างกากอุตสาหกรรม เช่น Metal Heating Value CHN เป็นต้น	0.05

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 29 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 13.39 อันดับ 2 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.85 และอันดับ 3 เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	117	35.45
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	31	26.50
1. บรรจุภัณฑ์	9	29.03
2. ISO/IEC 17025	3	9.68
3. เครื่องมือแพทย์	2	6.45
4. การทดสอบคุณภาพอาหารสัตว์	2	6.45
5. โพลีเมอร์	2	6.45
6. วัสดุผสมคอนกรีต	2	6.45
7. ยาทก้าง	1	3.23
8. ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	1	3.23
9. การวิเคราะห์ด้านวัสดุสัมผัสอาหารตามมาตรฐานสากล	1	3.23
10. มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ พีวีซี พลาสติกอ่อน	1	3.23
11. การทดสอบผ้าปิดจมูก ตาม ASTM F2100 Bursting test	1	3.23
12. Burst pressure test for pipe อัตราการดูดซึมน้ำที่อุณหภูมิสูง Creep rupture strenghttensile strain ในงานคอมโพสิต	1	3.23
13. วิเคราะห์ความหนาแน่นของสาร	1	3.23
14. ปู่ขึ้นทะเลเบียน	1	3.23
15. physicals property (Tensile)	1	3.23
16. ทดสอบความชำนาญตัวอย่างน้ำเสีย	1	3.23
17. การวิเคราะห์จากเครื่อง HPLC	1	3.23
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	86	73.50
งานบริการสอบเทียบ	65	19.70
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	6.15
1. เครื่องมือวัดขนาด เช่น เวอร์เนียร์ ตลับเมตร	2	50.00
2. เครื่องแก้ว	1	25.00
3. เครื่องมือวิทยาศาสตร์ HPLC, Spectrometer, ELISA	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	61	93.85

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	108	32.73
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	38	35.19
1. ด้านสิ่งแวดล้อม	9	23.68
2. งานทดสอบวัสดุและบรรจุภัณฑ์	8	21.05
3. สารตกค้าง ยาปฏิชีวนะ ในอาหารสัตว์	3	7.89
4. วิเคราะห์ห้องค์ประกอบทางเคมีของแก้วด้วยเครื่อง xrf, การวัด %T ของแก้ว	2	5.26
5. อุณหภูมิ	2	5.26
6. น้ำยาง	2	5.26
7. อาหาร	2	5.26
8. งานคุณภาพและความปลอดภัย	2	5.26
9. การทดสอบเครื่องมือทางการแพทย์	2	5.26
10. ผลที่เกิดขึ้นกับน้ำ ตาม มอก. 2067-2552, มอก. 1377-2555, มอก. 1277-2555 และ มอก. 1278-2555	1	2.63
11. ด้านวิตามิน	1	2.63
12. probioticDNA	1	2.63
13. ยางและผลิตภัณฑ์ยาง	1	2.63
14. molecular probiotic	1	2.63
15. อาหารทะเลบรรจุกระป๋อง	1	2.63
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	70	64.81
งานบริการหน่วยตรวจ	9	2.73
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	22.22
1. ตรวจรับรองมาตรฐานสุขอนามัย	1	50.00
2. ด้านผลิตภัณฑ์การเกษตร และปศุสัตว์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	77.78
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	72	21.82
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	16	22.22
1. อาหาร	4	25.00
2. ผลิตภัณฑ์ electronics	3	18.75
3. วัสดุกันซึม	2	12.50

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
4. ผลิตภัณฑ์จากยางธรรมชาติและยางสังเคราะห์	2	12.50
5. ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	2	12.50
6. เกสซ์บรรจุภัณฑ์	1	6.25
7. ตามข้อกำหนด CE/FCC เพื่อการส่งออกยุโรปและอเมริกา	1	6.25
8. สัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์	1	6.25
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	56	77.78
งานรับรองบุคลากร	30	9.09
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	6.67
1. ความรู้และความสามารถของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร โดยมี Level เป็นตัวบ่งชี้	1	50.00
2. รับรองความสามารถบุคลากรด้านการทดสอบ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	28	93.33
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	50	15.15
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	20.00
1. เครื่องมือวัด	4	40.00
2. RMP	2	20.00
3. เคมี ชีววิทยา	2	20.00
4. อุณหภูมิ	1	10.00
5. แลกเปลี่ยนประสบการณ์การรับรองห้องปฏิบัติการแต่ละสาขาระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการกับหน่วยรับรอง เพื่อต่อยอดกับทุกห้องปฏิบัติการผ่านออนไลน์ปีละครั้ง	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	40	80.00
งานวิจัย	18	5.45
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	55.56
1. ด้านปิโตรเคมีและพลาสติก	2	20.00
2. ผลิตภัณฑ์จากยางธรรมชาติและยางสังเคราะห์	2	20.00
3. เกสซ์บรรจุภัณฑ์	1	10.00
4. เทคโนโลยี และนวัตกรรม สู่โลกในอนาคต	1	10.00
5. นวัตกรรมบริการ	1	10.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
6. การประเมินความเสี่ยงในอาหาร	1	10.00
7. Life Science	1	10.00
8. เคมี	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	8	44.44
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	7	2.12
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	42.86
1. ลงพื้นที่	2	66.67
2. ด้านอำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชน	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	57.14
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	21	6.36
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	23.81
1. เปิดบริการห้องสมุด	2	40.00
2. งานฐานข้อมูลต่าง ๆ	1	20.00
3. ตำราหรือเอกสารอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์	1	20.00
4. Reference Standard	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	76.19
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	65	19.70
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	21	32.31
1. ด้านห้องปฏิบัติการทดสอบ	4	19.05
2. เครื่องมือวิเคราะห์	2	9.52
3. DNA	2	9.52
4. อบรมออนไลน์	2	9.52
5. การสอบเทียบ Viscometer & Viscosity Cup	1	4.76
6. การทำ Validation, Uncertainty เฉพาะเรื่อง เช่น งานโลหะหนัก เป็นต้น	1	4.76
7. Quality assurance of molecular biology	1	4.76
8. ระบบคุณภาพต่าง ๆ	1	4.76
9. การพัฒนาความสามารถบุคลากรในห้องปฏิบัติการและหน่วยรับรอง	1	4.76
10. ฝึกอบรมด้านการตรวจวิเคราะห์ วัสดุสัมผัสอาหาร	1	4.76

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
11. การประกันคุณภาพผลการทดสอบ การอ่านผลการสอบเทียบ การพิสูจน์ความถูกต้องของวิธีการทดสอบ การประเมินค่าความไม่แน่นอนจากการทดสอบ	1	4.76
12. ความรู้เกี่ยวกับงานของกรมวิทยาศาสตร์	1	4.76
13. หัวข้อที่เกี่ยวกับระบบงานคุณภาพ	1	4.76
14. สิ่งแวดล้อม ตัวอย่างน้ำเสีย	1	4.76
15. คุณภาพ สถิติ	1	4.76
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	44	67.69
งานบริการอื่น ๆ	6	1.82
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	66.67
1. ทดสอบปุ๋ยเพื่อขึ้นทะเบียน	2	50.00
2. บุคลากรเข้ามาให้บริการ และให้คำแนะนำถึงสถานที่ปฏิบัติงานจริงด้านการทดสอบห้องปฏิบัติการ	1	25.00
3. งานมาตรฐานและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วิธีทดสอบอ้างอิง เป็นต้น	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	33.33

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 330 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 35.45 โดยต้องการให้เพิ่มงานบรรจุภัณฑ์ ร้อยละ 29.03 รองลงมา งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 32.73 โดยต้องการให้เพิ่มงานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 23.68 และงานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 21.82 โดยต้องการให้เพิ่มงานด้านอาหาร ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	20	1.87
1. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	6	30.00
2. อื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มหัวข้อในการทดสอบมากกว่านี้ Harmonization with another ABs to reduce the difference of assessment information การขอการรับรอง RoHS (version 2) CE (EMC) FCC จะเป็นแนวโน้มที่สำคัญของประเทศเนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและฮาร์ดแวร์ในประเทศที่รวดเร็ว และเพิ่มจำนวนมากขึ้น เป็นต้น	4	20.00
3. ควรมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย	3	15.00
4. ควรเพิ่มการให้บริการร่วมกับองค์กรต่าง ๆ	2	10.00
5. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและคำแนะนำ	2	10.00
6. ควรเพิ่มการติดตามสถานะการให้บริการแบบออนไลน์	1	5.00
7. ควรยกเลิกขั้นตอนการขอราคาค่าบริการทดสอบสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	1	5.00
8. ควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่	1	5.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,049	98.13
รวมทั้งสิ้น	1,069	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.13 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.87 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 30.00 รองลงมา อื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มหัวข้อในการทดสอบมากกว่านี้ Harmonization with another ABs to reduce the difference of assessment information การขอการรับรอง RoHS (version 2) CE (EMC) FCC จะเป็นแนวโน้มที่สำคัญของประเทศเนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและฮาร์ดแวร์ในประเทศที่รวดเร็ว และเพิ่มจำนวนมากขึ้น เป็นต้น ร้อยละ 20.00 และควรมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.891 – 0.976 ซึ่งอยู่ในระดับดีถึงระดับดีมาก สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap analysis) โดยผลการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 7 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 973 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	105	10.79
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	168	17.27
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	152	15.62

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	96	9.87
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	144	14.80
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	23	2.36
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	92	9.46
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	34	3.49
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	159	16.34
รวม	973	100.00

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 70.30 และเพศชาย ร้อยละ 29.70 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 39.16 ตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 67.21 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 75.23

สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 74.20 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 54.37 และการเป็นส่วนราชการ ร้อยละ 45.43 โดยผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์จากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 58.68 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 57.55 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 30.94 ตามลำดับ

4.1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านการให้บริการมีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มากที่สุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) และงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง					คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.20	4.30	4.11	4.37	0.00	4.25	85.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.30	4.32	4.16	4.51	0.00	4.32	86.40
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.19	4.32	4.13	4.31	0.00	4.24	84.80
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.10	4.27	4.05	4.30	0.00	4.18	83.60
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.16	4.36	4.18	4.40	0.00	4.28	85.60
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.40	4.56	4.30	4.66	0.00	4.48	89.60
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.18	4.12	3.98	4.14	0.00	4.11	82.20
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.28	4.41	4.35	4.35	0.00	4.35	87.00
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.30	4.43	4.35	4.33	0.00	4.35	87.00
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.41	4.50	4.22	4.57	4.32	4.40	88.00

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มากที่สุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ					คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักงานหอสมุดฯ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	3.85	4.21	3.94	4.14	0.00	4.04	80.80
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.69	4.12	3.82	4.13	0.00	3.94	78.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.01	4.26	4.02	4.19	0.00	4.12	82.40
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	3.84	4.25	3.97	4.09	0.00	4.04	80.80
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	3.78	4.16	3.98	4.16	0.00	4.02	80.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.25	4.49	4.13	4.57	0.00	4.36	87.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.08	4.08	3.90	4.13	0.00	4.05	81.00
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.30	4.55	4.38	4.49	0.00	4.43	88.60
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.10	4.36	4.13	4.34	0.00	4.23	84.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.43	4.59	4.21	4.58	4.13	4.39	87.80

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.26) รองลงมา ด้านการให้บริการ (-0.16) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.13) เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีค่า Gap มากที่สุด (-0.38) รองลงมา งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (-0.26) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (-0.14) รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)						งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.30	86.00	3.69	73.80	-0.61	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.19	86.00	4.01	73.80	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.32	86.40	4.12	82.40	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.32	86.40	4.26	82.40	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	83.20	3.82	76.40	-0.34	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.13	83.20	4.02	76.40	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.51	90.20	4.13	82.60	-0.38	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.31	90.20	4.19	82.60	-0.12	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.32	86.40	3.94	78.80	-0.38	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.24	84.80	4.12	82.40	-0.12	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)						งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.10	82.00	3.84	76.80	-0.26	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.16	83.20	3.78	75.60	-0.38	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	85.40	4.25	85.00	-0.02	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.36	87.20	4.16	83.20	-0.20	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	81.00	3.97	79.40	-0.08	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.18	83.60	3.98	79.60	-0.20	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.30	86.00	4.09	81.80	-0.21	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.40	88.00	4.16	83.20	-0.24	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.18	83.60	4.04	80.80	-0.14	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.28	85.60	4.02	80.40	-0.26	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)						งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.40	88.00	4.25	85.00	-0.15	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.18	83.60	4.08	81.60	-0.10	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.56	91.20	4.49	89.80	-0.07	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.12	82.40	4.08	81.60	-0.04	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	86.00	4.13	82.60	-0.17	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.98	79.60	3.90	78.00	-0.08	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.66	93.20	4.57	91.40	-0.09	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.14	82.80	4.13	82.60	-0.01	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.48	89.60	4.36	87.20	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.11	82.20	4.05	81.00	-0.06	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)						งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.28	85.60	4.30	86.00	0.02	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.30	86.00	4.10	82.00	-0.20	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	88.20	4.55	91.00	0.14	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.43	88.60	4.36	87.20	-0.07	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	87.00	4.38	87.60	0.03	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.35	87.00	4.13	82.60	-0.22	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.35	87.00	4.49	89.80	0.14	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.34	86.80	0.01	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.35	87.00	4.43	88.60	0.08	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.35	87.00	4.23	84.60	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.41	88.20	4.43	88.60	0.02	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.50	90.00	4.59	91.80	0.09	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	84.40	4.21	84.20	-0.01	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.57	91.40	4.58	91.60	0.01	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	4.32	86.40	4.13	82.60	-0.19	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.40	88.00	4.39	87.80	-0.02	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

4.1.3 จุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการในภาพรวมที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจเรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการอย่างสุภาพ มากที่สุด ร้อยละ 49.49 รองลงมา หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือและความแม่นยำในการวิเคราะห์ตัวอย่าง ร้อยละ 22.22 และการให้บริการมีความรวดเร็ว มีการระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 17.17 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด ร้อยละ 47.46 รองลงมา ขั้นตอนให้บริการบางอย่างซับซ้อนเกินไป ควรปรับให้ง่ายและขั้นตอนสั้นกว่านี้ ร้อยละ 15.25 และการขอใบเสนอราคาในระบบ One stop service ต้องรอคอยนาน และมีข้อมูลของรายการให้เลือกไม่ครบตามที่ให้บริการ ร้อยละ 10.17 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยไป ไม่เพียงพอ ร้อยละ 28.00 รองลงมา บุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน มีการโอนสายไปมาหลายครั้ง ร้อยละ 24.00 และติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อหรือใช้บริการ ร้อยละ 87.10 รองลงมา ห้องน้ำไม่สะอาด สภาพเก่า ไม่มีกระดาษชำระ ร้อยละ 6.45 และควรเพิ่มสถานที่ถ่ายเอกสาร ร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การส่งมอบผลทดสอบควรอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 26.92 รองลงมา ระยะเวลาในการให้บริการช้ามาก เว็บไซต์ที่สืบค้นข้อมูลช้ามาก หน้าจอสืบค้นข้อมูลตัวเล็ก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.38 และข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ค่อยอัปเดต และไม่มีหลากหลาย ร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

4.1.4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล มากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มากที่สุด คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.36	4.36	4.32	4.29	4.42	4.33	4.40	4.35	4.43	4.38	4.36	87.20
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.36	4.28	4.30	4.20	4.46	4.38	4.38	4.29	4.43	4.28	4.34	86.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.45	4.43	4.38	4.34	4.42	4.32	4.42	4.39	4.46	4.41	4.40	88.00
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.28	4.38	4.29	4.34	4.39	4.28	4.39	4.36	4.40	4.44	4.36	87.20
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.38	4.48	4.34	4.20	4.30	4.31	4.40	4.31	0.00	4.44	4.35	87.00
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.53	4.74	4.64	4.58	4.65	4.52	4.61	4.62	0.00	4.64	4.61	92.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	3.87	4.13	4.35	4.17	4.48	4.22	4.17	4.17	0.00	4.17	4.19	83.80

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.63	4.71	4.74	4.66	4.66	4.60	4.67	4.66	0.00	4.65	4.66	93.20
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.29	4.53	4.41	4.38	4.47	4.35	4.44	4.38	0.00	4.41	4.41	88.20
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.67	4.70	4.59	4.57	4.67	4.60	4.65	4.58	0.00	4.67	4.63	92.60

4.1.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 17.65 รองลงมา การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 12.69 และเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสระบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสงขลา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุดรธานี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครพนม จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดลพบุรี จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดเลย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตรัง จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี จังหวัดลำพูน จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นต้น ร้อยละ 11.57 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์ อาหารและวัสดุ สัมผัสอาหาร)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ ผลิตภัณฑ์อุปโภค)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุ วิศวกรรม)		งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	3	13.14	5	11.13	6	6.75	3	15.50
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	4	11.66	4	11.75	8	5.61	2	16.26
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	2	15.76	2	15.36	2	16.69	4	13.42
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	11	0.66	8	4.23	10	4.84	8	3.59
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	10	2.30	10	2.27	9	4.97	10	2.84
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7	6.73	7	6.19	5	6.88	7	5.67
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	5	11.00	3	11.86	3	11.85	5	7.75
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	6	10.18	6	9.18	4	9.81	6	5.86
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	18.23	1	22.99	1	21.53	1	22.87
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	8	6.40	9	3.09	10	4.84	10	2.84
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	9	3.28	11	1.65	7	6.24	9	3.40
12. อื่น ๆ เช่น ส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ (One Stop Service) การสื่อสาร หรือแจ้งเตือน กรณีมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หรือประกาศฉบับใหม่ทางอีเมล การปรับปรุงแบบ การให้บริการในเชิงดิจิทัลมากขึ้น เป็นต้น	11	0.66	12	0.31	-	-	-	-

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานการรับรอง ระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรอง ห้องปฏิบัติการ)		งานทดสอบ ความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์)		งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยี ชุมชน)		งานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนา นักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	6	9.49	6	2.90	8	4.93	9	4.73
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	2	13.54	5	5.07	2	15.56	7	5.92
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9	5.95	4	8.70	4	13.85	2	12.43
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	3	11.14	5	5.07	5	8.54	8	5.33
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	7	8.23	2	12.32	9	4.17	6	8.88
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	10	4.05	7	2.17	11	0.38	12	1.18
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	1	15.32	7	2.17	7	6.07	10	3.55
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	8	7.34	3	9.42	1	21.06	3	11.83
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5	10.76	1	17.39	3	15.18	4	10.06
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	11	2.91	1	17.39	10	2.09	4	10.06
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	4	10.89	1	17.39	6	8.16	1	24.26
12. อื่น ๆ เช่น ส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ (One Stop Service) การสื่อสาร หรือแจ้งเตือน กรณีมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หรือประกาศฉบับใหม่ทางอีเมล การปรับปรุงแบบ การให้บริการในเชิงดิจิทัลมากขึ้น เป็นต้น	12	0.38	-	-	-	-	11	1.78

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (กองหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี)		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	1	19.75	4	11.17
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	3	11.93	3	11.57
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6	9.07	2	12.69
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	3	11.93	7	6.52
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	9	4.47	10	4.60
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	11	2.98	9	4.66
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	10	3.60	6	9.52
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	5	10.81	5	10.36
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	2	13.66	1	17.65
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	7	5.96	10	4.60
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	8	5.59	8	6.48
12. อื่น ๆ เช่น ส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ (One Stop Service) การสื่อสาร หรือแจ้งเตือน กรณีมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร หรือประกาศฉบับใหม่ทางอีเมล การปรับปรุงแบบ การให้บริการในเชิงดิจิทัลมากขึ้น เป็นต้น	12	0.25	12	0.19

จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 37.11 โดยต้องการให้เพิ่มเคมีเกษตร เช่น ปุ๋ยเคมี วัตถุอันตรายทางการเกษตร ร้อยละ 9.09 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 33.96 โดยต้องการให้เพิ่มหัวข้อการฝึกอบรมและสัมมนาให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และมีการจัดแบบออนไลน์ การควบคุมคุณภาพทางจุลชีววิทยา การวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ Method Validation/Method Verification Uncertainty Quality Assurance ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.26 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 27.99 โดยต้องการเครื่องมือที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ ควรมีให้ครอบคลุมทุกประเภท ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.33 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.67 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรอัพเดทข้อมูลการให้บริการในระบบออนไลน์ เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ โดยไม่ต้องโทรถามเจ้าหน้าที่ เพราะการโทรศัพท์ค่อนข้างติดต่อยาก มากที่สุด ร้อยละ 15.38 รองลงมา สถานที่จอดรถมีน้อย ร้อยละ 11.54 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมากขึ้น มีการรับตัวอย่าง/อุปกรณ์สอบเทียบทางไปรษณีย์ ห้องสมุดควรมีเอกสารใหม่ ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการค้นหา และต้องการให้มีการสมัครสมาชิกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เองจากเว็บไซต์ต่างประเทศ เช่น Scince Direct etc. และเจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานไม่เหมือนเอกชน การพูดจาและการให้บริการก็ไม่ได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

4.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) และสำนักงานเลขานุการกรม โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 1,069 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	29	2.71
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	24	2.25
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	114	10.66
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	59	5.52
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	128	11.97
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	6	0.56
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	17	1.59
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	16	1.50
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	6	0.56
8. สำนักงานเลขานุการกรม	670	62.68
รวม	1,069	100.00

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 57.81 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 29.93 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.05 ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวัตถุประสงค์เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 69.18 รองลงมา เพื่อประชุม/สัมมนา ร้อยละ 28.09 และเพื่อประสานงานทั่วไป ร้อยละ 19.04 ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการมาติดต่อรับบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ร้อยละ 73.06 รองลงมา กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 32.74 และกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 30.96 ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 83.16 รองลงมา มาติดต่อ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 10.57 และมาติดต่อ มากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ด้านช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 67.46 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 51.19 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 36.54 ตามลำดับ

4.2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) มากที่สุด คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง												คะแนนภาพรวม	
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่าและเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.06	4.01	4.20	4.25	4.22	3.94	4.31	4.32	4.17	4.31	4.07	4.29	4.18	83.60
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.83	3.86	4.00	4.00	3.97	3.79	3.93	3.97	3.90	3.93	3.83	3.93	3.91	78.20
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.17	4.00	4.21	4.29	4.33	4.04	4.38	4.46	4.25	4.54	4.17	4.42	4.27	85.40
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.18	4.18	4.39	4.46	4.36	4.00	4.61	4.54	4.36	4.46	4.21	4.52	4.36	87.20
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.03	4.00	4.36	4.33	4.07	3.97	4.49	4.41	4.15	4.31	4.16	4.43	4.23	84.60
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.35	4.27	4.36	4.48	4.34	4.26	4.49	4.48	4.26	4.36	4.16	4.44	4.35	87.00

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง												คะแนนภาพรวม	
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.67	4.50	4.83	4.83	4.67	4.50	4.67	4.67	4.50	4.67	4.33	4.67	4.63	92.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	3.94	4.18	4.35	4.35	4.35	4.24	4.35	4.29	4.18	4.35	4.18	4.35	4.26	85.20
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	3.88	4.25	4.31	4.38	4.38	4.19	4.56	4.56	4.06	4.50	3.81	4.38	4.27	85.40
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.17	4.33	4.50	4.17	4.00	4.00	4.33	4.17	4.00	4.33	4.50	4.50	4.25	85.00
8. สำนักงานเลขานุการกรม	4.12	4.14	4.31	4.37	4.26	4.07	4.44	4.40	4.21	4.35	4.13	4.39	4.27	85.40

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) มากที่สุด คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) และงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ												คะแนนภาพรวม	
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่าและเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	3.93	3.68	4.14	4.18	3.96	3.81	4.19	4.30	4.09	4.17	3.81	4.24	4.04	80.80
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.72	3.48	3.90	3.93	3.72	3.66	3.90	4.00	3.79	4.00	3.55	3.86	3.79	75.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.13	3.96	4.25	4.25	4.17	4.04	4.33	4.46	4.29	4.21	4.04	4.33	4.21	84.20
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	3.93	3.61	4.26	4.35	3.99	3.73	4.35	4.44	4.18	4.31	3.85	4.53	4.13	82.60
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	3.98	3.76	4.31	4.36	3.98	3.88	4.36	4.29	4.08	4.25	3.93	4.44	4.14	82.80
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.22	4.15	4.22	4.39	4.17	4.08	4.39	4.33	3.91	4.23	3.95	4.47	4.21	84.20

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ												คะแนนภาพรวม	
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่าและเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.33	4.33	4.50	4.83	4.50	4.67	4.67	4.83	4.67	4.67	4.17	4.50	4.56	91.20
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	3.71	3.65	4.12	4.00	3.47	3.71	4.24	4.35	4.12	4.18	3.59	4.06	3.93	78.60
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	3.81	3.75	4.31	4.06	3.69	3.63	4.38	4.44	3.81	4.19	3.44	4.19	3.98	79.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	3.83	4.00	4.17	4.00	3.83	4.00	4.33	4.17	4.00	4.17	4.17	4.33	4.08	81.60
8. สำนักงานเลขานุการกรม	3.98	3.80	4.20	4.29	3.98	3.87	4.30	4.32	4.06	4.21	3.85	4.34	4.10	82.00

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.34) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (-0.28) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง (-0.20) รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)						งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	76.60	3.72	74.40	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	4.13	82.60	-0.04	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.86	77.20	3.48	69.60	-0.38	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.00	80.00	3.96	79.20	-0.04	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.00	80.00	3.90	78.00	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.21	84.20	4.25	85.00	0.04	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	80.00	3.93	78.60	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.29	85.80	4.25	85.00	-0.04	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	3.97	79.40	3.72	74.40	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.17	83.40	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	3.79	75.80	3.66	73.20	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.04	80.80	4.04	80.80	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	78.60	3.90	78.00	-0.03	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.33	86.60	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)						งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.97	79.40	4.00	80.00	0.03	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.46	89.20	4.46	89.20	0.00	ความพึงพอใจ เท่ากับที่คาดหวัง
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการ ขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	3.90	78.00	3.79	75.80	-0.11	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.25	85.00	4.29	85.80	0.04	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยเหลือปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และเชื่อถือได้	3.93	78.60	4.00	80.00	0.07	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.54	90.80	4.21	84.20	-0.33	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	3.83	76.60	3.55	71.00	-0.28	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	4.04	80.80	-0.13	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.93	78.60	3.86	77.20	-0.07	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.42	88.40	4.33	86.60	-0.09	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	3.91	78.20	3.79	75.80	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.27	85.40	4.21	84.20	-0.06	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)						งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.18	83.60	3.93	78.60	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.03	80.60	3.98	79.60	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	83.60	3.61	72.20	-0.57	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.00	80.00	3.76	75.20	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.39	87.80	4.26	85.20	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.36	87.20	4.31	86.20	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	89.20	4.35	87.00	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.36	87.20	0.03	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	4.36	87.20	3.99	79.80	-0.37	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.07	81.40	3.98	79.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	4.00	80.00	3.73	74.60	-0.27	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.97	79.40	3.88	77.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.61	92.20	4.35	87.00	-0.26	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.49	89.80	4.36	87.20	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)						งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.54	90.80	4.44	88.80	-0.10	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.41	88.20	4.29	85.80	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการ ขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	4.36	87.20	4.18	83.60	-0.18	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.15	83.00	4.08	81.60	-0.07	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยเหลือปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และเชื่อถือได้	4.46	89.20	4.31	86.20	-0.15	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.31	86.20	4.25	85.00	-0.06	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	84.20	3.85	77.00	-0.36	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.16	83.20	3.93	78.60	-0.23	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.52	90.40	4.53	90.60	0.01	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.43	88.60	4.44	88.80	0.01	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.36	87.20	4.13	82.60	-0.23	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.23	84.60	4.14	82.80	-0.09	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)						งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	87.00	4.22	84.40	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.33	86.60	-0.34	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.27	85.40	4.15	83.00	-0.12	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.50	90.00	4.33	86.60	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.36	87.20	4.22	84.40	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.83	96.60	4.50	90.00	-0.33	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	89.60	4.39	87.80	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.83	96.60	4.83	96.60	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	4.34	86.80	4.17	83.40	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.50	90.00	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	4.26	85.20	4.08	81.60	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.50	90.00	4.67	93.40	0.17	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.49	89.80	4.39	87.80	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.67	93.40	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)						งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	89.60	4.33	86.60	-0.15	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.83	96.60	0.16	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการ ขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	4.26	85.20	3.91	78.20	-0.35	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.50	90.00	4.67	93.40	0.17	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยเหลือปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และเชื่อถือได้	4.36	87.20	4.23	84.60	-0.13	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.67	93.40	0.00	ความพึงพอใจ เท่ากับที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	4.16	83.20	3.95	79.00	-0.21	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.17	83.40	-0.16	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.44	88.80	4.47	89.40	0.03	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.67	93.40	4.50	90.00	-0.17	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.35	87.00	4.21	84.20	-0.14	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.63	92.60	4.56	91.20	-0.07	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)						งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.94	78.80	3.71	74.20	-0.23	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.88	77.60	3.81	76.20	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.18	83.60	3.65	73.00	-0.53	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.25	85.00	3.75	75.00	-0.50	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.35	87.00	4.12	82.40	-0.23	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.31	86.20	4.31	86.20	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	87.00	4.00	80.00	-0.35	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.06	81.20	-0.32	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	4.35	87.00	3.47	69.40	-0.88	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	3.69	73.80	-0.69	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	4.24	84.80	3.71	74.20	-0.53	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.19	83.80	3.63	72.60	-0.56	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.35	87.00	4.24	84.80	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.56	91.20	4.38	87.60	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)						งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80	4.35	87.00	0.06	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.56	91.20	4.44	88.80	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการ ขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	4.18	83.60	4.12	82.40	-0.06	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.06	81.20	3.81	76.20	-0.25	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการช่วยเหลือปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และเชื่อถือได้	4.35	87.00	4.18	83.60	-0.17	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.50	90.00	4.19	83.80	-0.31	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวน บุคลากรผู้ให้บริการ	4.18	83.60	3.59	71.80	-0.59	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.81	76.20	3.44	68.80	-0.37	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.35	87.00	4.06	81.20	-0.29	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.19	83.80	-0.19	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.26	85.20	3.93	78.60	-0.33	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.27	85.40	3.98	79.60	-0.29	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)						สำนักงานเลขาธิการกรม					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	83.40	3.83	76.60	-0.34	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.12	82.40	3.98	79.60	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.33	86.60	4.00	80.00	-0.33	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.14	82.80	3.80	76.00	-0.34	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4.50	90.00	4.17	83.40	-0.33	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.31	86.20	4.20	84.00	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	83.40	4.00	80.00	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.37	87.40	4.29	85.80	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	4.00	80.00	3.83	76.60	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.26	85.20	3.98	79.60	-0.28	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	4.00	80.00	4.00	80.00	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง	4.07	81.40	3.87	77.40	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	86.60	4.33	86.60	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง	4.44	88.80	4.30	86.00	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

งานบริการ	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)						สำนักงานเลขาธิการกรม					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.17	83.40	4.17	83.40	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง	4.40	88.00	4.32	86.40	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	4.00	80.00	4.00	80.00	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง	4.21	84.20	4.06	81.20	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
10. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	4.33	86.60	4.17	83.40	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.35	87.00	4.21	84.20	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	4.50	90.00	4.17	83.40	-0.33	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.13	82.60	3.85	77.00	-0.28	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.50	90.00	4.33	86.60	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.39	87.80	4.34	86.80	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.25	85.00	4.08	81.60	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.27	85.40	4.10	82.00	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

4.2.3 จุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการในภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจเรื่องการให้บริการและการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 28.05 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 20.73 และความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการให้บริการ ร้อยละ 19.11 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการล่าช้า มากที่สุด ร้อยละ 65.45 รองลงมา ความยุ่งยากในการเข้าถึงบริการ ร้อยละ 14.55 และความซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 12.73 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 58.06 รองลงมา การให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 29.03 และการติดตามและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 9.68 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ มากที่สุด ร้อยละ 74.14 รองลงมา ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ ร้อยละ 15.52 และความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา การให้บริการและติดตามผลของเจ้าหน้าที่ การให้บริการล่าช้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.75 และการจัดการข้อมูลเอกสารและคู่มือการให้บริการ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.2.4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) มากที่สุด คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) และงานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ใต้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.24	4.37	4.29	4.34	4.29	4.29	4.34	4.34	4.38	4.32	86.40
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.14	4.21	4.14	4.14	4.03	4.03	4.14	4.14	4.17	4.13	82.60
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.21	4.42	4.38	4.50	4.42	4.54	4.42	4.50	4.50	4.43	88.60
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.37	4.48	4.35	4.39	4.43	4.29	4.45	4.39	4.46	4.40	88.00
2. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.36	4.42	4.42	4.47	4.51	4.41	4.44	4.47	4.36	4.43	88.60
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.41	4.49	4.37	4.30	4.34	4.28	4.46	4.38	4.39	4.38	87.60
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	4.67	4.83	4.50	4.50	4.67	4.33	4.83	4.83	4.83	4.67	93.40

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.18	4.35	4.24	4.12	4.24	4.18	4.29	4.06	4.18	4.20	84.00
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.13	4.38	4.25	4.13	4.25	4.00	4.25	4.00	4.19	4.18	83.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.17	4.17	4.17	4.17	4.17	4.00	4.17	4.17	4.00	4.13	82.60
8. สำนักงานเลขานุการกรม	4.30	4.43	4.33	4.32	4.35	4.27	4.38	4.34	4.36	4.34	86.80

4.2.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 82.46 รองลงมา สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 73.17 และสะดวกติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 43.43

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 13.39 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.85 และเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 12.25 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์ อาหารและวัสดุ สัมผัสอาหาร)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ ผลิตภัณฑ์อุปโภค)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุ วิศวกรรม)		งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	5	11.83	1	17.61	3	14.26	6	9.50
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	9	4.73	3	11.27	6	8.65	3	10.98
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	3	12.43	2	16.90	2	15.02	2	11.28
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	11	1.18	11	4.93	10	3.03	10	5.34
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	6	8.88	5	7.75	11	1.97	8	6.53
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	8	6.51	5	7.75	7	6.22	11	4.15
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	7	8.28	9	5.63	4	13.81	5	10.39
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	2	15.38	4	9.86	5	11.68	7	8.01
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	15.98	7	6.34	1	16.84	1	16.62
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	10	2.37	7	6.34	8	4.55	4	10.68
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	3	12.43	9	5.63	9	3.95	8	6.53
12. อื่น ๆ เช่น บริการวิเคราะห์ตัวอย่างกากอุตสาหกรรม เช่น Metal Heating Value CHN เป็นต้น	-	-	-	-	-	-	-	-

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานการรับรอง ระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรอง ห้องปฏิบัติการ)		งานทดสอบ ความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและ รับรองผลิตภัณฑ์)		งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยี ชุมชน)		งานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิค ทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนา นักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	3	11.95	3	13.89	8	2.94	4	8.75
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	11	4.24	11	0.00	4	9.80	12	0.00
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6	8.93	7	5.56	3	16.67	8	3.75
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	5	9.68	9	2.78	10	0.00	7	5.00
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	1	14.37	2	16.67	10	0.00	8	3.75
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	10	4.69	9	2.78	7	3.92	8	3.75
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	9	6.96	6	8.33	6	4.90	5	7.50
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	4	10.44	5	11.11	2	18.63	2	21.25
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7	8.77	7	5.56	1	31.37	3	13.75
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	8	7.41	1	19.44	8	2.94	6	6.25
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	2	12.56	3	13.89	5	8.82	1	22.50
12. อื่น ๆ เช่น บริการวิเคราะห์ตัวอย่างกากอุตสาหกรรม เช่น Metal Heating Value CHN เป็นต้น	-	-	-	-	-	-	8	3.75

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (กองหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี)		สำนักงาน เลขานุการกรม		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	2	25.00	2	13.15	2	12.85
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	7	0.00	8	7.18	7	7.12
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	5	5.56	4	11.38	4	11.58
4. การจัดฝึกอบรม In house Training	7	0.00	11	4.72	11	4.90
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	7	0.00	9	6.51	9	6.84
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6	2.78	10	4.92	10	5.05
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคาร บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)	4	13.89	5	9.64	5	9.62
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	3	22.22	3	12.54	3	12.25
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7	0.00	1	13.18	1	13.39
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	7	0.00	7	7.38	8	7.04
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	1	30.56	6	9.41	6	9.31
12. อื่น ๆ เช่น บริการวิเคราะห์ตัวอย่างกากอุตสาหกรรม เช่น Metal Heating Value CHN เป็นต้น	-	-	-	-	12	0.05

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 35.45 โดยต้องการให้เพิ่มงานบรรจุภัณฑ์ ร้อยละ 29.03 รองลงมา งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 32.73 โดยต้องการให้เพิ่มงานด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 23.68 และงานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 21.82 โดยต้องการให้เพิ่มงานด้านอาหาร ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.13 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.87 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 30.00 รองลงมา เรื่องอื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มหัวข้อในการทดสอบมากกว่านี้ Harmonization with another ABs to reduce the difference of assessment information การขอการรับรอง RoHS (version 2) CE (EMC) FCC จะเป็นแนวโน้มที่สำคัญของประเทศเนื่องจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและฮาร์ดแวร์ในประเทศที่รวดเร็ว และเพิ่มจำนวนมากขึ้น เป็นต้น ร้อยละ 20.00 และควรมีช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังนี้

- 1) ควรอัปเดตข้อมูลการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ (Online) เพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ
- 2) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์รายละเอียด ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น
- 3) ควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน รวมถึงการกรอกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่มีความยุ่งยาก เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- 4) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการในส่วนงานด้านหน้า และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทางโทรศัพท์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเป็นช่องทางที่ผู้รับบริการใช้เป็นช่องทางหลักในการติดต่อประสานงานกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 5) เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงาน การรับ-ส่งตัวอย่างทดสอบ การส่งอุปกรณ์สอบเทียบ ให้หลากหลายช่องทาง รวมถึงการเพิ่มศูนย์รับบริการในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อที่กรมวิทยาศาสตร์บริการเพียงอย่างเดียว

บรรณานุกรม

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of psychology and education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Parasaraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 3 rd. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง 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. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 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)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)

- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 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.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 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.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

งานบริการสอบเทียบ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง 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. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	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 ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน 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

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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 เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ 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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 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. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงาน
ห้องปฏิบัติการ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง 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
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 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. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 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. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยพัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยี

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 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. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

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. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล	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. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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 เช่น การตอบอีเมลและเฟซบุ๊ก (Facebook)	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. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ										
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 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. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย และได้มาตรฐาน	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. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์การมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| ☐ 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. กองเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 5. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ 7. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |
| ☐ 10. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ |

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

- ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง ☐ 2. 6 – 10 ครั้ง
☐ 3. 11 – 15 ครั้ง ☐ 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 ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	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. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.2.4 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 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต หรือผ่านระบบธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking)
8. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3

3. ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|---|
| ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ |
| ด้าน (โปรดระบุ) |
| ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ |
| ด้าน (โปรดระบุ) |
| ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ |
| ด้าน (โปรดระบุ) |
| ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ |
| ด้าน (โปรดระบุ) |
| ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ |
| ด้าน (โปรดระบุ) |
| ☐ 6. งานรับรองบุคลากร |
| ด้าน (โปรดระบุ) |

- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

4. 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (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 แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

4.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.975	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	106.1333	208.878	0.633	0.975
P2E2	106.0000	205.586	0.765	0.974
P2E3	106.3333	201.126	0.775	0.974
P2E4	106.0000	204.207	0.885	0.973
P2E5	106.1333	203.361	0.761	0.974
P2E6	105.9000	206.093	0.848	0.973
P2E7	106.4000	205.007	0.539	0.977
P2E8	106.0000	202.690	0.901	0.973
P2E9	106.0333	200.861	0.890	0.973
P2E10	105.8333	207.730	0.770	0.974
P2E11	106.0000	205.586	0.816	0.974
P2E12	105.8667	206.947	0.806	0.974
P2E13	106.0000	203.034	0.835	0.973
P2E14	106.1667	206.971	0.617	0.975
P2E15	106.1667	203.661	0.842	0.973
P2E16	106.0333	204.240	0.889	0.973
P2E17	106.0667	204.064	0.905	0.973
P2E18	106.2667	203.168	0.771	0.974
P2E19	105.9667	203.895	0.898	0.973
P2E20	106.0000	204.828	0.919	0.973
P2E21	105.7333	214.064	0.650	0.975
P2E22	105.7000	215.045	0.599	0.975
P2E23	105.7333	214.064	0.650	0.975
P2E24	105.9667	204.861	0.796	0.974
P2E25	105.9667	206.792	0.883	0.973

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

4.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.973	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	104.0667	215.720	0.816	0.972
P2S2	103.9333	216.271	0.738	0.972
P2S3	104.4333	217.564	0.656	0.973
P2S4	103.8000	214.924	0.917	0.971
P2S5	103.9667	217.068	0.714	0.973
P2S6	103.8333	213.040	0.899	0.971
P2S7	104.4667	220.878	0.431	0.976
P2S8	103.8333	213.247	0.804	0.972
P2S9	103.8000	213.890	0.856	0.971
P2S10	103.6667	215.678	0.872	0.971
P2S11	103.7000	216.976	0.87	0.972
P2S12	103.7333	213.995	0.895	0.971
P2S13	103.9333	210.754	0.886	0.971
P2S14	104.1333	216.464	0.632	0.973
P2S15	103.9000	216.093	0.779	0.972
P2S16	103.8000	215.821	0.873	0.971
P2S17	103.7667	216.944	0.814	0.972
P2S18	104.0000	214.828	0.743	0.972
P2S19	103.9000	212.162	0.861	0.971
P2S20	103.6667	218.989	0.767	0.972
P2S21	103.5667	225.151	0.648	0.973
P2S22	103.6667	220.368	0.647	0.973
P2S23	103.5667	226.461	0.557	0.974
P2S24	103.8667	216.878	0.736	0.972
P2S25	103.8000	218.510	0.872	0.972

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

4.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.961	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	42.4333	15.357	0.903	0.954
P4C2	42.4667	15.292	0.898	0.954
P4C3	42.4333	15.495	0.866	0.956
P4C4	42.3667	16.309	0.845	0.957
P4C5	42.4000	16.110	0.863	0.956
P4C6	42.4000	15.421	0.914	0.954
P4C7	42.4667	15.499	0.844	0.956
P4C8	42.4333	15.564	0.848	0.956
P4C9	42.5333	15.844	0.647	0.966
P4C10	42.2667	17.168	0.748	0.961

2. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.970	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	101.9667	140.102	0.707	0.969
P2E2	101.9667	140.102	0.707	0.969
P2E3	101.9667	140.102	0.707	0.969
P2E4	101.9667	140.102	0.707	0.969
P2E5	101.9667	138.585	0.812	0.968
P2E6	101.8333	139.385	0.780	0.969
P2E7	102.1000	139.748	0.745	0.969
P2E8	101.9667	135.275	0.840	0.968
P2E9	101.9000	136.921	0.896	0.968
P2E10	101.9000	137.541	0.854	0.968
P2E11	101.8333	137.661	0.828	0.968
P2E12	101.9000	137.541	0.854	0.968
P2E13	101.8333	137.661	0.828	0.968
P2E14	102.1000	140.714	0.678	0.969
P2E15	102.1000	140.714	0.678	0.969
P2E16	102.1000	140.714	0.678	0.969
P2E17	102.0667	140.754	0.654	0.970
P2E18	102.1000	141.197	0.644	0.970
P2E19	102.1000	141.197	0.644	0.970
P2E20	102.1333	140.257	0.620	0.970
P2E21	101.9000	140.576	0.798	0.969
P2E22	101.9000	140.576	0.798	0.969
P2E23	101.9000	140.576	0.798	0.969
P2E24	102.0667	140.202	0.554	0.971
P2E25	102.0333	140.240	0.818	0.968

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.970	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	101.633	146.792	0.689	0.969
P2S2	101.667	146.023	0.695	0.969
P2S3	101.667	146.023	0.695	0.969
P2S4	101.733	143.582	0.825	0.968
P2S5	101.600	146.662	0.685	0.969
P2S6	101.700	142.562	0.763	0.968
P2S7	101.833	143.592	0.727	0.969
P2S8	101.567	143.220	0.900	0.967
P2S9	101.567	143.220	0.900	0.967
P2S10	101.533	144.671	0.794	0.968
P2S11	101.533	143.016	0.902	0.967
P2S12	101.533	144.671	0.794	0.968
P2S13	101.533	143.016	0.902	0.967
P2S14	101.767	147.151	0.678	0.969
P2S15	101.767	147.151	0.678	0.969
P2S16	101.767	147.151	0.678	0.969
P2S17	101.733	147.099	0.660	0.969
P2S18	101.767	147.702	0.640	0.969
P2S19	101.767	147.702	0.640	0.969
P2S20	101.800	146.648	0.622	0.970
P2S21	101.567	147.013	0.798	0.968
P2S22	101.567	147.013	0.798	0.968
P2S23	101.567	147.013	0.798	0.968
P2S24	101.733	146.823	0.544	0.970
P2S25	101.700	146.769	0.810	0.968

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.949	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	40.6333	15.275	0.844	0.941
P4C2	40.6333	15.275	0.844	0.941
P4C3	40.7667	15.564	0.764	0.944
P4C4	40.7667	15.633	0.745	0.945
P4C5	40.6667	14.782	0.853	0.94
P4C6	40.7667	15.978	0.562	0.954
P4C7	40.6333	15.137	0.883	0.939
P4C8	40.6333	15.137	0.883	0.939
P4C9	40.6333	15.551	0.665	0.949
P4C10	40.6667	15.264	0.841	0.941

3. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.958	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	96.3333	201.540	0.525	0.958
P2E2	96.3000	197.252	0.706	0.956
P2E3	96.4667	200.947	0.577	0.957
P2E4	96.1000	196.438	0.760	0.955
P2E5	96.2000	197.200	0.748	0.956
P2E6	96.1667	192.902	0.803	0.955
P2E7	96.5333	199.361	0.558	0.958
P2E8	96.0000	201.655	0.632	0.957
P2E9	95.8333	203.523	0.659	0.957
P2E10	95.6667	203.609	0.578	0.957
P2E11	95.7667	203.564	0.698	0.956
P2E12	95.8333	199.868	0.699	0.956
P2E13	96.2000	200.924	0.589	0.957
P2E14	96.3333	206.437	0.393	0.959
P2E15	96.1667	200.489	0.698	0.956
P2E16	96.1333	199.223	0.783	0.955
P2E17	96.1667	197.592	0.680	0.956
P2E18	96.1333	197.568	0.666	0.956
P2E19	96.2000	197.200	0.748	0.956
P2E20	96.2000	197.683	0.811	0.955
P2E21	96.1000	200.369	0.752	0.956
P2E22	96.0333	199.757	0.739	0.956
P2E23	96.0333	199.344	0.759	0.956
P2E24	96.2667	195.306	0.705	0.956
P2E25	96.0333	199.964	0.843	0.955

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.959	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	100.6667	185.057	0.717	0.957
P2S2	100.6333	182.516	0.814	0.956
P2S3	100.8667	184.326	0.757	0.956
P2S4	100.5667	181.357	0.876	0.955
P2S5	100.5667	183.909	0.762	0.956
P2S6	100.5333	180.533	0.824	0.956
P2S7	100.8667	186.395	0.557	0.959
P2S8	100.3333	190.920	0.667	0.957
P2S9	100.3000	191.252	0.588	0.958
P2S10	100.1000	193.197	0.598	0.958
P2S11	100.2333	190.116	0.705	0.957
P2S12	100.2667	188.547	0.734	0.957
P2S13	100.4667	193.154	0.517	0.958
P2S14	100.7667	191.013	0.469	0.959
P2S15	100.6000	186.455	0.741	0.957
P2S16	100.5667	186.806	0.754	0.956
P2S17	100.6333	189.206	0.500	0.959
P2S18	100.6000	189.490	0.480	0.959
P2S19	100.6667	189.402	0.676	0.957
P2S20	100.7333	191.857	0.541	0.958
P2S21	100.4667	187.775	0.712	0.957
P2S22	100.4667	185.499	0.778	0.956
P2S23	100.4667	183.844	0.771	0.956
P2S24	100.7667	179.151	0.815	0.956
P2S25	100.4667	187.706	0.835	0.956

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.966	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	41.1000	21.955	0.826	0.963
P4C2	41.0667	21.789	0.873	0.961
P4C3	41.2000	21.614	0.789	0.964
P4C4	41.1667	21.730	0.769	0.965
P4C5	41.1333	21.706	0.869	0.961
P4C6	41.1667	21.661	0.873	0.961
P4C7	41.1000	21.817	0.855	0.962
P4C8	41.1667	21.247	0.861	0.962
P4C9	41.0667	21.789	0.873	0.961
P4C10	41.1333	21.223	0.870	0.961

4. งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

4.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.969	24

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	99.9667	124.585	0.694	0.968
P2E2	100.2000	123.752	0.548	0.970
P2E3	100.4000	123.283	0.580	0.970
P2E4	100.2000	122.028	0.584	0.970
P2E5	100.2333	121.151	0.747	0.968
P2E6	100.1000	118.921	0.901	0.966
P2E7	99.9667	125.620	0.620	0.968
P2E8	99.7667	124.323	0.819	0.967
P2E9	99.7333	123.926	0.853	0.967
P2E10	99.7000	125.045	0.869	0.967
P2E11	99.7667	125.013	0.864	0.967
P2E12	99.7000	125.045	0.869	0.967
P2E13	99.8000	125.407	0.830	0.967
P2E14	99.9667	125.344	0.589	0.969
P2E15	99.8333	124.695	0.902	0.966
P2E16	99.8333	124.695	0.902	0.966
P2E17	100.0000	125.310	0.724	0.968
P2E18	99.9667	125.551	0.773	0.967
P2E19	99.9000	125.610	0.736	0.968
P2E20	100.0000	125.310	0.724	0.968
P2E21	99.7667	125.013	0.864	0.967
P2E22	99.7000	125.045	0.869	0.967
P2E23	99.7000	125.045	0.869	0.967
P2E24	99.9333	122.133	0.858	0.966

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

4.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.963	24

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	89.0333	201.620	0.722	0.962
P2S2	88.9333	201.857	0.741	0.962
P2S3	89.4000	211.214	0.645	0.962
P2S4	88.8000	203.890	0.774	0.961
P2S5	88.9000	194.162	0.881	0.960
P2S6	89.0333	201.826	0.741	0.962
P2S7	88.8667	205.292	0.620	0.963
P2S8	88.5667	201.978	0.789	0.961
P2S9	88.4667	199.154	0.918	0.960
P2S10	88.1000	209.748	0.773	0.962
P2S11	88.1333	217.223	0.456	0.964
P2S12	88.1333	209.706	0.718	0.962
P2S13	89.0333	205.413	0.726	0.962
P2S14	88.9333	208.547	0.519	0.964
P2S15	88.5333	204.120	0.834	0.961
P2S16	88.5667	206.116	0.819	0.961
P2S17	88.6000	207.628	0.725	0.962
P2S18	88.4667	220.326	0.289	0.965
P2S19	88.4000	217.214	0.405	0.964
P2S20	88.2667	218.892	0.391	0.964
P2S21	88.4667	199.016	0.923	0.960
P2S22	88.4000	197.490	0.951	0.959
P2S23	88.3667	197.757	0.926	0.959
P2S24	89.1000	206.162	0.636	0.963

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

4.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.891	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	34.8667	13.016	0.583	0.884
P4C2	34.8667	13.016	0.583	0.884
P4C3	34.9667	12.585	0.730	0.874
P4C4	35.3333	11.195	0.541	0.904
P4C5	35.0667	11.720	0.818	0.865
P4C6	35.0667	12.823	0.711	0.877
P4C7	34.9000	11.266	0.889	0.858
P4C8	35.0667	12.340	0.649	0.879
P4C9	34.8000	13.131	0.555	0.886

5. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	94.4000	73.490	0.650	0.953
P2E2	94.4333	72.875	0.709	0.952
P2E3	94.4667	72.189	0.712	0.952
P2E4	94.4000	72.386	0.758	0.951
P2E5	94.3667	74.447	0.624	0.953
P2E6	94.3333	72.299	0.777	0.951
P2E7	94.3667	72.654	0.817	0.951
P2E8	94.3667	72.654	0.817	0.951
P2E9	94.2000	75.338	0.685	0.952
P2E10	94.2333	75.702	0.613	0.953
P2E11	94.2000	75.338	0.685	0.952
P2E12	94.4667	72.120	0.784	0.951
P2E13	94.8333	74.764	0.457	0.956
P2E14	94.7333	73.651	0.656	0.953
P2E15	94.8333	72.420	0.657	0.953
P2E16	94.2667	74.409	0.756	0.952
P2E17	94.6000	75.145	0.664	0.953
P2E18	94.5667	73.151	0.781	0.951
P2E19	94.5667	73.771	0.638	0.953
P2E20	94.5667	74.737	0.698	0.952
P2E21	94.2000	75.752	0.631	0.953
P2E22	94.2000	75.752	0.631	0.953

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.939	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	94.6667	57.816	0.603	0.936
P2S2	94.7667	58.116	0.541	0.937
P2S3	94.8000	57.407	0.559	0.937
P2S4	94.7333	57.375	0.637	0.936
P2S5	94.7000	57.872	0.584	0.937
P2S6	94.7000	57.459	0.730	0.934
P2S7	94.7000	58.010	0.653	0.936
P2S8	94.7000	58.010	0.653	0.936
P2S9	94.5333	58.878	0.654	0.936
P2S10	94.5667	58.875	0.616	0.936
P2S11	94.5333	58.878	0.654	0.936
P2S12	94.8000	56.097	0.783	0.933
P2S13	95.2000	57.890	0.460	0.939
P2S14	95.2000	58.028	0.548	0.937
P2S15	95.2333	57.289	0.595	0.936
P2S16	94.8333	54.764	0.782	0.933
P2S17	95.0667	58.754	0.514	0.938
P2S18	95.0667	55.926	0.710	0.934
P2S19	94.9333	56.409	0.678	0.935
P2S20	95.0000	58.069	0.661	0.935
P2S21	94.6333	58.585	0.606	0.936
P2S22	94.6333	58.585	0.606	0.936

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.962	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	38.6000	7.559	0.926	0.954
P4C2	38.6000	7.559	0.926	0.954
P4C3	38.6000	7.559	0.926	0.954
P4C4	38.6000	7.697	0.853	0.957
P4C5	38.5667	7.702	0.944	0.954
P4C6	38.7000	7.597	0.615	0.974
P4C7	38.5667	7.702	0.944	0.954
P4C8	38.6333	7.757	0.755	0.962
P4C9	38.6000	7.697	0.853	0.957

6. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

6.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.958	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	96.0333	67.275	0.729	0.955
P2E2	96.0667	66.754	0.698	0.956
P2E3	96.0667	66.754	0.698	0.956
P2E4	96.0667	66.754	0.698	0.956
P2E5	95.9667	68.447	0.722	0.956
P2E6	96.0000	67.448	0.722	0.956
P2E7	95.9333	68.547	0.736	0.956
P2E8	95.9000	69.403	0.648	0.956
P2E9	95.9667	69.275	0.611	0.957
P2E10	95.9000	69.403	0.648	0.956
P2E11	96.0333	68.861	0.548	0.958
P2E12	96.2333	67.495	0.783	0.955
P2E13	96.2667	67.375	0.808	0.955
P2E14	96.2333	67.220	0.818	0.955
P2E15	96.3000	66.079	0.777	0.955
P2E16	96.2333	66.392	0.730	0.956
P2E17	96.2333	66.875	0.757	0.955
P2E18	96.2667	66.823	0.770	0.955
P2E19	96.0333	69.068	0.604	0.957
P2E20	96.0333	69.068	0.604	0.957
P2E21	96.0333	69.068	0.604	0.957
P2E22	96.2000	66.579	0.707	0.956

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

6.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	95.6667	54.230	0.732	0.942
P2S2	95.6667	54.230	0.732	0.942
P2S3	95.6667	54.230	0.732	0.942
P2S4	95.7000	53.803	0.699	0.943
P2S5	95.6667	55.747	0.621	0.944
P2S6	95.5667	55.357	0.727	0.942
P2S7	95.5333	55.568	0.723	0.943
P2S8	95.4667	56.878	0.582	0.944
P2S9	95.6000	56.938	0.477	0.946
P2S10	95.4667	56.878	0.582	0.944
P2S11	95.5667	56.737	0.522	0.945
P2S12	95.7000	55.045	0.711	0.943
P2S13	96.0000	56.069	0.645	0.944
P2S14	95.9333	56.409	0.552	0.945
P2S15	96.0333	54.861	0.645	0.944
P2S16	95.9000	53.817	0.712	0.943
P2S17	95.8000	54.234	0.720	0.942
P2S18	95.9000	54.438	0.715	0.942
P2S19	95.6667	55.954	0.592	0.944
P2S20	95.6667	55.954	0.592	0.944
P2S21	95.6667	55.954	0.592	0.944
P2S22	95.7667	54.875	0.638	0.944

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

6.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.921	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	38.8333	4.971	0.833	0.909
P4C2	38.8333	4.971	0.833	0.909
P4C3	38.9333	4.685	0.700	0.914
P4C4	38.9667	4.654	0.660	0.918
P4C5	38.9000	4.645	0.814	0.906
P4C6	38.9667	4.723	0.616	0.921
P4C7	38.9000	4.645	0.814	0.906
P4C8	38.9000	4.783	0.711	0.913
P4C9	38.9000	4.852	0.661	0.916

7. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.974	21

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	95.6667	54.851	0.687	0.973
P2E2	95.7000	54.700	0.683	0.973
P2E3	95.6667	55.540	0.580	0.974
P2E4	95.7000	52.838	0.836	0.972
P2E5	95.6000	55.421	0.551	0.975
P2E6	95.6333	54.309	0.810	0.972
P2E7	95.5667	53.633	0.856	0.972
P2E8	95.5333	54.947	0.890	0.972
P2E9	95.5333	54.947	0.890	0.972
P2E10	95.5333	54.947	0.890	0.972
P2E11	95.7333	51.926	0.839	0.972
P2E12	95.6667	52.989	0.840	0.972
P2E13	95.6667	51.816	0.890	0.972
P2E14	95.5667	54.254	0.937	0.971
P2E15	95.6000	54.110	0.894	0.972
P2E16	95.6000	54.110	0.894	0.972
P2E17	95.6333	52.792	0.899	0.971
P2E18	95.6333	53.068	0.859	0.972
P2E19	95.6333	54.033	0.855	0.972
P2E20	95.6000	55.421	0.667	0.974
P2E21	95.5333	56.602	0.559	0.974

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.967	21

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	95.9000	45.679	0.709	0.966
P2S2	95.8667	45.844	0.703	0.966
P2S3	95.8667	47.292	0.579	0.967
P2S4	95.8000	47.131	0.661	0.966
P2S5	95.7667	46.668	0.653	0.966
P2S6	95.8333	45.385	0.793	0.965
P2S7	95.6667	47.885	0.768	0.966
P2S8	95.6667	47.885	0.768	0.966
P2S9	95.6667	47.885	0.768	0.966
P2S10	95.6667	47.885	0.768	0.966
P2S11	95.9000	45.403	0.749	0.966
P2S12	95.8000	46.303	0.808	0.965
P2S13	95.8000	45.131	0.862	0.964
P2S14	95.7333	46.271	0.932	0.964
P2S15	95.7667	46.116	0.894	0.964
P2S16	95.7667	46.116	0.894	0.964
P2S17	95.7667	46.116	0.894	0.964
P2S18	95.8000	45.476	0.808	0.965
P2S19	95.8333	45.109	0.835	0.964
P2S20	95.7667	47.426	0.647	0.966
P2S21	95.7000	48.217	0.600	0.967

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	39.5667	2.875	0.954	0.923
P4C2	39.5333	3.499	0.963	0.930
P4C3	39.5333	3.499	0.963	0.930
P4C4	39.5333	3.499	0.963	0.930
P4C5	39.5667	3.426	0.744	0.935
P4C6	39.5667	2.875	0.954	0.923
P4C7	39.5333	3.499	0.963	0.930
P4C8	39.6333	3.344	0.414	0.973
P4C9	39.5333	3.499	0.963	0.930

8. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.915	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	92.6000	53.972	0.406	0.914
P2E2	92.6000	51.352	0.663	0.909
P2E3	92.6000	51.352	0.663	0.909
P2E4	92.5667	53.426	0.471	0.913
P2E5	92.8333	52.902	0.411	0.915
P2E6	92.7667	53.013	0.510	0.912
P2E7	92.4333	53.013	0.531	0.912
P2E8	92.4667	51.706	0.621	0.910
P2E9	92.5000	53.431	0.471	0.913
P2E10	92.4333	52.461	0.602	0.910
P2E11	92.5333	52.120	0.569	0.911
P2E12	92.5000	51.293	0.666	0.909
P2E13	92.8000	53.614	0.518	0.912
P2E14	92.8000	53.614	0.518	0.912
P2E15	92.8000	53.614	0.518	0.912
P2E16	92.8000	53.614	0.518	0.912
P2E17	92.7667	54.530	0.375	0.915
P2E18	92.8000	53.200	0.502	0.913
P2E19	92.7333	53.995	0.433	0.914
P2E20	92.4667	51.430	0.728	0.908
P2E21	92.4333	51.495	0.727	0.908
P2E22	92.4667	51.913	0.666	0.909

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.893	22

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	93.8000	42.648	0.473	0.889
P2S2	93.8667	42.189	0.538	0.888
P2S3	93.8667	42.189	0.538	0.888
P2S4	93.8333	42.626	0.475	0.889
P2S5	94.0333	42.240	0.413	0.892
P2S6	93.9333	42.823	0.457	0.890
P2S7	93.6333	43.826	0.399	0.891
P2S8	93.7333	42.340	0.525	0.888
P2S9	93.7333	42.478	0.505	0.889
P2S10	93.6667	41.954	0.601	0.886
P2S11	93.7667	42.461	0.503	0.889
P2S12	93.7000	41.941	0.591	0.886
P2S13	94.0333	41.137	0.656	0.884
P2S14	94.0333	42.723	0.500	0.889
P2S15	94.0333	42.723	0.500	0.889
P2S16	94.0333	42.999	0.459	0.890
P2S17	94.0000	43.724	0.343	0.893
P2S18	94.1000	44.162	0.312	0.893
P2S19	94.0000	43.931	0.314	0.894
P2S20	93.7000	42.700	0.557	0.888
P2S21	93.7333	41.513	0.644	0.885
P2S22	93.7667	41.633	0.620	0.885

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.976	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	36.9000	17.472	0.767	0.979
P4C2	36.8000	17.476	0.913	0.973
P4C3	36.9000	17.334	0.894	0.974
P4C4	36.9667	17.413	0.861	0.975
P4C5	36.8667	17.085	0.968	0.971
P4C6	36.9333	17.582	0.827	0.976
P4C7	36.8667	17.085	0.968	0.971
P4C8	36.9000	17.266	0.911	0.973
P4C9	36.8667	17.085	0.968	0.971

9. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.960	26

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	108.8333	163.868	0.572	0.959
P2E2	108.8667	161.499	0.712	0.958
P2E3	108.8667	161.499	0.712	0.958
P2E4	108.8667	163.775	0.629	0.959
P2E5	108.9667	159.826	0.713	0.958
P2E6	108.8667	163.706	0.633	0.959
P2E7	108.8000	158.993	0.754	0.957
P2E8	108.8000	158.993	0.754	0.957
P2E9	108.7333	159.651	0.728	0.958
P2E10	108.8000	160.234	0.735	0.958
P2E11	108.7667	159.909	0.709	0.958
P2E12	109.0000	160.414	0.646	0.959
P2E13	109.4333	159.771	0.628	0.959
P2E14	109.4000	157.697	0.744	0.958
P2E15	109.4000	157.697	0.744	0.958
P2E16	109.2667	159.030	0.768	0.957
P2E17	109.3000	163.872	0.676	0.958
P2E18	109.3000	158.562	0.723	0.958
P2E19	109.1667	161.040	0.761	0.957
P2E20	108.8000	164.372	0.595	0.959
P2E21	108.8000	164.372	0.595	0.959
P2E22	108.8667	162.533	0.650	0.958
P2E23	108.8667	166.602	0.499	0.960
P2E24	108.8333	163.868	0.572	0.959
P2E25	109.3667	165.068	0.664	0.958
P2E26	109.2000	160.028	0.727	0.958

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.926	26

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	110.1333	87.637	0.586	0.923
P2S2	110.1333	87.637	0.586	0.923
P2S3	110.1333	87.637	0.586	0.923
P2S4	110.2333	85.840	0.670	0.921
P2S5	110.3000	86.424	0.618	0.922
P2S6	110.2000	86.855	0.648	0.922
P2S7	110.0000	88.759	0.464	0.925
P2S8	110.0000	88.759	0.464	0.925
P2S9	109.9667	89.068	0.519	0.924
P2S10	110.0667	87.306	0.573	0.923
P2S11	109.9667	89.068	0.519	0.924
P2S12	110.2333	87.289	0.542	0.923
P2S13	110.8333	84.351	0.561	0.924
P2S14	110.7333	83.030	0.664	0.921
P2S15	110.7333	83.030	0.664	0.921
P2S16	110.5333	85.292	0.661	0.921
P2S17	110.6000	88.455	0.532	0.924
P2S18	110.6000	87.628	0.495	0.924
P2S19	110.5000	85.776	0.734	0.921
P2S20	110.1000	89.472	0.413	0.925
P2S21	110.1000	89.472	0.413	0.925
P2S22	110.1333	88.740	0.425	0.925
P2S23	110.7333	88.892	0.462	0.925
P2S24	110.7000	87.252	0.489	0.924
P2S25	110.7667	86.323	0.561	0.923
P2S26	110.7333	87.444	0.492	0.924

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.923	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	37.9333	9.444	0.844	0.908
P4C2	37.9333	9.444	0.844	0.908
P4C3	38.0333	9.344	0.639	0.920
P4C4	37.9667	9.551	0.615	0.921
P4C5	37.9000	9.610	0.836	0.910
P4C6	38.1667	9.247	0.546	0.931
P4C7	37.9333	9.375	0.875	0.906
P4C8	37.9333	9.513	0.813	0.910
P4C9	38.0667	8.616	0.768	0.912

10. สำนักงานเลขานุการกรม

10.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.967	12

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2E1	49.8667	24.533	0.805	0.964
P2E2	49.7667	23.771	0.953	0.960
P2E3	49.8000	23.200	0.950	0.960
P2E4	49.6000	24.869	0.764	0.965
P2E5	49.7333	24.409	0.815	0.964
P2E6	49.8000	25.614	0.487	0.973
P2E7	49.8000	23.200	0.950	0.960
P2E8	49.7667	23.771	0.953	0.960
P2E9	49.7667	23.771	0.953	0.960
P2E10	49.7333	23.651	0.860	0.963
P2E11	49.7667	24.737	0.743	0.966
P2E12	49.5333	25.292	0.721	0.966

10. (ต่อ) สำนักงานเลขานุการกรม

10.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	12

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2S1	47.9000	28.783	0.868	0.945
P2S2	47.9000	28.783	0.868	0.945
P2S3	47.8667	31.154	0.712	0.951
P2S4	47.5333	30.326	0.728	0.950
P2S5	47.7333	31.582	0.636	0.953
P2S6	47.7000	31.597	0.533	0.955
P2S7	47.6333	29.826	0.820	0.947
P2S8	47.6000	30.248	0.848	0.947
P2S9	47.7667	27.564	0.903	0.944
P2S10	47.6333	29.826	0.820	0.947
P2S11	47.8333	28.075	0.860	0.946
P2S12	47.6333	29.068	0.718	0.951

10. (ต่อ) สำนักงานเลขานุการกรม

10.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของสำนักงานเลขานุการกรม

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.969	9

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P4C1	36.5333	16.464	0.813	0.968
P4C2	36.3667	16.102	0.947	0.963
P4C3	36.3667	16.102	0.947	0.963
P4C4	36.5333	16.464	0.813	0.968
P4C5	36.5333	16.464	0.813	0.968
P4C6	36.3333	16.299	0.914	0.964
P4C7	36.4667	14.878	0.899	0.965
P4C8	36.5333	14.189	0.903	0.968
P4C9	36.3333	16.299	0.914	0.964



ถูกต้อง เกียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ
www.nidapoll.nida.ac.th