



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค้ำมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑๙๔ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๙	๘๑.๘๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๗	๗๙.๔๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๑๙	๘๓.๘๐	มาก

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ ความเพียงพอของบุคลากร ด้วยคะแนน ๑.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐ ข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑.๙๕	๓๙.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑.๙๔	๓๘.๘๐	ค่อนข้างน้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑.๗๙	๓๕.๘๐	น้อย
๔. การติดต่อประสานงาน	๑.๘๔	๓๖.๘๐	ค่อนข้างน้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๑.๘๒	๓๖.๔๐	ค่อนข้างน้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๖๔	๓๒.๘๐	น้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๕๘	๓๑.๖๐	น้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๖๓	๓๒.๖๐	น้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑.๖๙	๓๓.๘๐	น้อย
ภาพรวม	๑.๗๖	๓๕.๒๐	น้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘
ผลการสำรวจงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๓๗	๓๒.๗๔
๒) หญิง	๗๖	๖๗.๒๖
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๘	๒๔.๗๘
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๕๖	๔๙.๕๖
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๒๐	๑๗.๗๐
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๙	๗.๙๖
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑	๐.๘๘
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖)ปริญญาตรี	๘๕	๗๕.๒๒
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๗	๒๓.๘๙
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๕	๓๐.๙๗
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๗๓	๖๔.๖๐
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๔	๓.๕๔
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย	๑	๐.๘๘
รวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็น พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐

**ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๙๗	๘๕.๘๔	๑๖	๑๔.๑๖
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๔๔	๓๘.๙๔	๖๙	๖๑.๐๖
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและ น่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๗) ทำเลที่ตั้ง	๑๙	๑๖.๘๑	๙๔	๘๓.๑๙
๘) ราคาบริการ	๓๐	๒๖.๕๕	๘๓	๗๓.๔๕
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๓๓	๒๙.๒๐	๘๐	๗๐.๘๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๑๑๓	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๘๕	๗๕.๒๒	๒๘	๒๔.๗๘
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๕	๔.๔๒	๑๐๘	๙๕.๕๘
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๓๓	๒๙.๒๐	๘๐	๗๐.๘๐
๔) บุคคลแนะนำ	๕๕	๔๘.๖๗	๕๘	๕๑.๓๓
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๖๕	๕๗.๕๒	๔๘	๔๒.๔๘
๖) อื่นๆ ระบุ	๑	๐.๘๘	๑๑๒	๙๙.๑๒

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๔ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร และมีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๒ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๔

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๒ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๒ และบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๐๙	๐.๕๙	มาก	๘๑.๘๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๒๐	๕๔	๓๖	๔.๐๙	๐.๗๗	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๖๕	๑๗.๗๐	๔๗.๗๙	๓๑.๘๖				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๒๓	๖๐	๓๐	๔.๐๖	๐.๖๙	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๓๕	๕๓.๑๐	๒๖.๕๕				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๓	๕๖	๓๔	๔.๑๐	๐.๗๑	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๓๕	๔๙.๕๖	๓๐.๐๙				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๙	๖๒	๓๒	๔.๑๒	๐.๖๖	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๘๑	๕๔.๘๗	๒๘.๓๒				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๑	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๖	๕๖	๔๑	๔.๒๒	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๑๖	๔๙.๕๖	๓๖.๒๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๘	๖๔	๔๑	๔.๒๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๘	๕๖.๖๔	๓๖.๒๘				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๕	๕๒	๕๖	๔.๔๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒	๔๖.๐๒	๔๙.๕๖				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๖๒	๓๙	๔.๒๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๖๒	๕๔.๘๗	๓๔.๕๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๕๘	๔๙	๔.๓๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๑	๕๑.๓๓	๔๓.๓๖				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๕๗	๔๓	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๕๐	๕๐.๔๔	๓๘.๐๕				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๗	๐.๕๗	มาก	๗๙.๔๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๒๙	๕๗	๒๗	๓.๙๘	๐.๗๑	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๖๖	๕๐.๔๔	๒๓.๘๙				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๙	๖๕	๑๙	๓.๙๑	๐.๖๕	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๖๖	๕๗.๕๒	๑๖.๘๑				
๓) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๘	๕๗	๒๘	๔.๐๐	๐.๗๑	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔.๗๘	๕๐.๔๔	๒๔.๗๘				
๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๓๐	๔๙	๓๒	๓.๙๘	๐.๗๙	มาก	๗๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๗	๒๖.๕๕	๔๓.๓๖	๒๘.๓๒				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐	
๑) การให้บริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๕๒	๕๑	๔.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๘๕	๔๖.๐๒	๔๕.๑๓				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๘	๕๒	๕๓	๔.๔๐	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๐๘	๔๖.๐๒	๔๖.๙๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๙	๕๓	๕๑	๔.๓๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๙๖	๔๖.๙๐	๔๕.๑๓				
ภาพรวม						๔.๑๙	๐.๔๔	มาก	๘๓.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๓๖	๕๔	๑๖	๗	๐	๑.๙๕	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๐๐
	ร้อยละ	๓๑.๘๖	๔๗.๗๙	๑๔.๑๖	๖.๑๙	๐.๐๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๔๐	๔๘	๑๗	๘	๐	๑.๙๔	๐.๘๙	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๘๐
	ร้อยละ	๓๕.๔๐	๔๒.๔๘	๑๕.๐๔	๗.๐๘	๐.๐๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๕๑	๔๔	๙	๙	๐	๑.๗๙	๐.๙๐	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๔๕.๑๓	๓๘.๙๔	๗.๙๖	๗.๙๖	๐.๐๐				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๕๐	๔๐	๑๔	๙	๐	๑.๘๔	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๘๐
	ร้อยละ	๔๔.๒๕	๓๕.๔๐	๑๒.๓๙	๗.๙๖	๐.๐๐				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๔๕	๔๙	๑๓	๖	๐	๑.๘๒	๐.๘๔	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๔๐
	ร้อยละ	๓๙.๘๒	๔๓.๓๖	๑๑.๕๐	๕.๓๑	๐.๐๐				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๖๗	๓๐	๗	๘	๑	๑.๖๔	๐.๙๕	น้อย	๓๒.๘๐
	ร้อยละ	๕๙.๒๙	๒๖.๕๕	๖.๑๙	๗.๐๘	๐.๘๘				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๗๑	๒๙	๔	๗	๒	๑.๕๘	๐.๙๕	น้อย	๓๑.๖๐
	ร้อยละ	๖๒.๘๓	๒๕.๖๖	๓.๕๔	๖.๑๙	๑.๗๗				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๖๗	๓๑	๖	๘	๑	๑.๖๓	๐.๙๔	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๙.๒๙	๒๗.๔๓	๕.๓๑	๗.๐๘	๐.๘๘				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๕๗	๔๐	๑๐	๖	๐	๑.๖๙	๐.๘๕	น้อย	๓๓.๘๐
	ร้อยละ	๕๐.๔๔	๓๕.๔๐	๘.๘๕	๕.๓๑	๐.๐๐				
ภาพรวม						๑.๗๖	๐.๗๕	น้อย	๓๕.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๐ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๐ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ ความเพียงพอของบุคลากรด้วยคะแนน ๑.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐ ข้อมูลที่ได้รับ ด้วยคะแนน ๑.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การประชาสัมพันธ์	๓๓	๒๙.๒
๒. การติดต่อประสานงาน	๒๘	๒๔.๗๘
๓. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒๓	๒๐.๓๕
๔. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๖	๑๔.๑๖
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๕	๔.๔๒
๖. ข้อมูลที่ได้รับ	๕	๔.๔๒
๗. ความเพียงพอของบุคลากร	๓	๒.๖๕
๘. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐
๙. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐
ภาพรวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ รองลงมาคือ การติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘ และระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๗	๕๔	๕๒	๔.๔๐	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๔๗.๗๙	๕๖.๐๒				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๓	๕๑	๕๙	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๖๕	๔๕.๑๓	๕๒.๒๑				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๗	๖๖	๔๐	๔.๒๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๕๘.๔๑	๓๕.๔๐				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๑๑	๗๑	๓๑	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๓	๖๒.๘๓	๒๗.๔๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๗	๖๖	๔๐	๔.๒๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๙	๕๘.๔๑	๓๕.๔๐				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๔	๖๒	๔๗	๔.๓๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๔	๕๔.๘๗	๔๑.๕๙				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๕๕	๔๗	๔.๓๒	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๗๓	๔๘.๖๗	๔๑.๕๙				
ภาพรวม						๔.๓๔	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๖.๘๐	

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นประเด็นอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๙๙	๘๗.๖๑	๑๔	๑๒.๓๙
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๓	๖๔.๖๐	๔๐	๓๕.๔๐
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๘๑	๗๑.๖๘	๓๒	๒๘.๓๒
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๒	๖๓.๗๒	๔๑	๓๖.๒๘
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๔๙	๔๓.๓๖	๖๔	๕๖.๖๔
๖) อื่นๆ ระบุ	๔	๓.๕๔	๑๐๙	๙๖.๔๖
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๖๐	๕๓.๑๐	๕๓	๔๖.๙๐
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๕๖	๔๙.๕๖	๕๗	๕๐.๔๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒๑	๑๘.๕๘	๙๒	๘๑.๔๒
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๔๕	๓๙.๘๒	๖๘	๖๐.๑๘
๕) อื่นๆ เช่น ควรมีโปรโมชั่นลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำ	๘	๗.๐๘	๑๐๕	๙๒.๙๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๑ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๘ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๐

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๒

ตารางที่ ๘ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	เว็บไซต์เข้าถึงยาก เช่น เมื่อต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม การเข้าถึงข้อมูลเพื่อดาวน์โหลดต้องผ่านหลายขั้นตอน ที่สำคัญบางครั้งไม่ทราบว่าต้อง เลือกผ่านช่องทางไหน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหลายส่วนงาน การตรวจรายการราคาในเว็บไซต์ควรจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาให้สะดวกและเด่นชัด(เช่นการทดสอบ/วิเคราะห์) สารเคมีต่างๆ	๑	๐.๘๘
๒.	ควรมีโปรโมชั่นลดราคาให้แก่ลูกค้าประจำ	๑	๐.๘๘



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ศูนย์พัฒนาระบบบริหาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต