



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ



คณมนุชยศาสตร์และสังคมศาสตร์
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) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากค้ำมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้ กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๘๐ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๑	๘๐.๒๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๓	๗๘.๖๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก

ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล ด้วยคะแนน ๑.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๑.๘๔	๓๖.๘๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑.๗๙	๓๕.๘๐	น้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑.๖๐	๓๒.๐๐	น้อย
๔. การติดต่อประสานงาน	๑.๗๙	๓๕.๘๐	น้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๑.๗๘	๓๕.๖๐	น้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๕๔	๓๐.๘๐	น้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๓๙	๒๗.๘๐	น้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๖๓	๓๒.๖๐	น้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑.๖๘	๓๓.๖๐	น้อย
ภาพรวม	๑.๖๗	๓๓.๔๐	น้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มากที่สุด
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘**
ผลการสำรวจงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๑๐๓	๓๖.๗๙
๒) หญิง	๑๗๗	๖๓.๒๑
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๖๕	๒๓.๒๑
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๒๖	๔๕.๐๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๖๑	๒๑.๗๙
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๓	๘.๒๑
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๑.๗๙
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๑	๐.๓๖
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑.๗๙
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๓	๑.๐๗
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๔	๑.๔๓
๖)ปริญญาตรี	๒๐๓	๗๒.๕๐
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๖๔	๒๒.๘๖
๘) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗๐	๒๕.๐๐
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๐๑	๗๑.๗๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๗	๒.๕๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ เช่น พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานองค์การของรัฐ	๒	๐.๗๑
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๑ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๙

**ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๔๒	๘๖.๔๓	๓๘	๑๓.๕๗
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๒๘๐	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๙๒	๓๒.๘๖	๑๘๘	๖๗.๑๔
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๘๒	๒๙.๒๙	๑๙๘	๗๐.๗๑
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและ น่าเชื่อถือ	๑๓๖	๔๘.๕๗	๑๔๔	๕๑.๔๓
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๘๘	๓๑.๔๓	๑๙๒	๖๘.๕๗
๗) ทำเลที่ตั้ง	๕๗	๒๐.๓๖	๒๒๓	๗๙.๖๔
๘) ราคาบริการ	๘๐	๒๘.๕๗	๒๐๐	๗๑.๔๓
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๗๐	๒๕.๐๐	๒๑๐	๗๕.๐๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๘๘	๓๑.๔๓	๑๙๒	๖๘.๕๗
๑๑) อื่นๆ เช่น คำแนะนำที่ดี ระยะเวลาตรงกับความต้องการ	๙	๓.๒๑	๒๗๑	๙๖.๗๙
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๒๒๓	๗๙.๖๔	๕๗	๒๐.๓๖
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑๒	๔.๒๙	๒๖๘	๙๕.๗๑
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๕๔	๑๙.๒๙	๒๒๖	๘๐.๗๑
๔) บุคคลแนะนำ	๑๑๗	๔๑.๗๙	๑๖๓	๕๘.๒๑
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๒๗	๔๕.๓๖	๑๕๓	๕๔.๖๔
๖) อื่นๆ เช่น บริษัทอื่นๆ แนะนำ	๖	๒.๑๔	๒๗๔	๙๗.๘๖

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๓ รองลงมาคือ การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๗ และรายการที่ให้บริการมีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๖

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๔ รองลงมาคือ งานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๖ และ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๙

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
	๑	๒	๓	๔	๕	คะแนน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๐๑	๐.๕๔	มาก	๘๐.๒๐
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๕	๗๕	๑๔๐	๖๐	๓.๙๑	๐.๗๔	มาก	๗๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๙	๒๖.๗๙	๕๐.	๒๑.๔๓				
๒) ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๖๑	๑๔๗	๗๒	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๗๙	๕๒.๕	๒๕.๗๑				
๓) ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗๔	๑๓๕	๗๑	๓.๙๙	๐.๗๒	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๖.๔๓	๔๘.๒๑	๒๕.๓๖				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง ที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๕๓	๑๕๑	๗๖	๔.๐๘	๐.๖๗	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๙๓	๕๓.๙๓	๒๗.๑๔				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							๔.๒๖	๐.๔๘	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒๙	๑๔๘	๑๐๓	๔.๒๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๓๖	๕๒.๘๖	๓๖.๗๙				
๒) ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	จำนวน	๐	๐	๒๘	๑๒๘	๑๒๔	๔.๓๔	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔๕.๗๑	๔๔.๒๙				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๑๔๐	๑๒๕	๔.๓๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๖	๕๐.๐๐	๔๔.๖๔				
๔) ความเหมาะสมในการ แต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทาง ของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๓๑	๑๔๑	๑๐๕	๔.๒๔	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๑๑.๐๗	๕๐.๓๖	๓๗.๕				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๓๕	๑๕๑	๙๔	๔.๒๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๕	๕๓.๙๓	๓๓.๕๗				
๖) ความเพียงพอของ จำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๕๘	๑๒๔	๙๕	๔.๑๑	๐.๗๖	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๒๐.๗๑	๔๔.๒๙	๓๓.๙๓				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๕	มาก	๗๘.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๑๙	๗๑	๑๒๓	๖๗	๓.๙๓	๐.๗๒	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๗๙	๒๕.๓๖	๔๓.๙๓	๒๓.๙๓				
๒) ความเพียงพอของ จุด/ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐๓	๑๓๐	๔๗	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๗๙	๔๖.๔๓	๑๖.๗๙				
๓) การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๕๔	๑๕๙	๖๗	๓.๙๐	๐.๗๓	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๒๙	๕๖.๗๙	๒๓.๙๓				
๔) ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๗	๖๘	๑๑๒	๙๓	๓.๘๔	๐.๘๔	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๕๐	๒๔.๒๙	๔๐.๐๐	๓๓.๒๑				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๓	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๘.๖๐	
๑) การได้รับบริการที่ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒๕	๑๒๗	๑๒๘	๔.๓๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๓	๔๕.๓๖	๔๕.๗๑				
๒) การบริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๑๒๒	๑๔๖	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๒๙	๔๓.๕๗	๕๒.๑๔				
๓) การได้รับบริการที่ คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑๓	๑๓๐	๑๓๗	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๖๔	๔๖.๔๓	๔๘.๙๓				
ภาพรวม						๔.๑๕	๐.๓๙	มาก	๘๓.๐๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ และด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความไม่พึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๑๒๘	๘๙	๔๙	๗	๗	๑.๘๔	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๓๖.๘๐
	ร้อยละ	๔๕.๗๑	๓๑.๗๙	๑๗.๕๐	๒.๕๐	๒.๕๐				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๙	๑๓๑	๓๑	๗	๒	๑.๗๙	๐.๗๙	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๓๘.๙๓	๔๖.๗๙	๑๑.๐๗	๒.๕๐	๐.๗๑				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๔๘	๑๐๖	๑๘	๖	๒	๑.๖๐	๐.๗๖	น้อย	๓๒.๐๐
	ร้อยละ	๕๒.๘๖	๓๗.๘๖	๖.๔๓	๒.๑๔	๐.๗๑				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๕	๑๔๐	๒๕	๘	๒	๑.๗๙	๐.๗๘	น้อย	๓๕.๘๐
	ร้อยละ	๓๗.๕๐	๕๐.๐๐	๘.๙๓	๒.๘๖	๐.๗๑				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๑๙	๑๑๔	๓๙	๖	๒	๑.๗๘	๐.๘๒	น้อย	๓๕.๖๐
	ร้อยละ	๔๒.๕๐	๔๐.๗๑	๑๓.๙๓	๒.๑๔	๐.๗๑				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๖๐	๑๐๒	๘	๗	๓	๑.๕๔	๐.๗๗	น้อย	๓๐.๘๐
	ร้อยละ	๕๗.๑๔	๓๖.๔๓	๒.๘๖	๒.๕๐	๑.๐๗				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๙๘	๖๔	๑๑	๕	๒	๑.๓๙	๐.๗๑	น้อย	๒๗.๘๐
	ร้อยละ	๗๐.๗๑	๒๒.๘๖	๓.๙๓	๑.๗๙	๐.๗๑				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๔๒	๑๑๒	๑๖	๘	๒	๑.๖๓	๐.๗๘	น้อย	๓๒.๖๐
	ร้อยละ	๕๐.๗๑	๔๐.๐๐	๕.๗๑	๒.๘๖	๐.๗๑				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๕๑	๘๔	๓๔	๖	๕	๑.๖๘	๐.๙๐	น้อย	๓๓.๖๐
	ร้อยละ	๕๓.๙๓	๓๐.๐๐	๑๒.๑๔	๒.๑๔	๑.๗๙				
ภาพรวม						๑.๖๗	๐.๖๕	น้อย	๓๓.๔๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ด้วยคะแนน ๑.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล ด้วยคะแนน ๑.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๘๐	๒๘.๕๗
๒. การประชาสัมพันธ์	๕๙	๒๑.๐๗
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓๕	๑๒.๕
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๒๘	๑๐.๐๐
๕. การติดต่อประสานงาน	๑๙	๖.๗๙
๖. ข้อมูลที่ได้รับ	๑๗	๖.๐๗
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๗	๖.๐๗
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖	๕.๗๑
๙. การรักษาความลับของลูกค้า	๙	๓.๒๑
๑๐. ไม่เลือก	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๗ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๓	๑๐	๑๓๐	๑๓๗	๔.๔๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๓.๕๗	๔๖.๔๓	๔๘.๙๓				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๑	๖	๑๒๘	๑๔๕	๔.๔๙	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๒.๑๔	๔๕.๗๑	๕๑.๗๙				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๓	๑๐	๑๓๖	๑๓๑	๔.๔๑	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๗	๓.๕๗	๔๘.๕๗	๔๖.๗๙				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๔๔	๑๒๓	๑๑๓	๔.๒๕	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๗๑	๔๓.๙๓	๔๐.๓๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๑๐	๑๕๒	๑๑๗	๔.๓๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๓.๕๗	๕๔.๒๙	๔๑.๗๙				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๒	๑๒	๑๒๙	๑๓๗	๔.๔๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๑	๔.๒๙	๔๖.๐๗	๔๘.๙๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๑	๓๘	๑๒๑	๑๒๐	๔.๒๙	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๖	๑๓.๕๗	๔๓.๒๑	๔๒.๘๖				
ภาพรวม							๔.๓๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๗.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๗ ความถี่ และร้อยละสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๑๖	๗๗.๑๔	๖๔	๒๒.๘๖
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๖๙	๖๐.๓๖	๑๑๑	๓๙.๖๔
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๙๒	๖๘.๕๗	๘๘	๓๑.๔๓
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๕๘	๕๖.๔๓	๑๒๒	๔๓.๕๗
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๑๔	๔๐.๗๑	๑๖๖	๕๙.๒๙
๖) อื่นๆ เช่น ตรงเวลากำหนด	๓๐	๑๐.๗๑	๒๕๐	๘๙.๒๙
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๗๐	๖๐.๗๑	๑๑๐	๓๙.๒๙
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๔๔	๕๑.๔๓	๑๓๖	๔๘.๕๗
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๑	๒๑.๗๙	๒๑๙	๗๘.๒๑
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๘๕	๓๐.๓๖	๑๙๕	๖๙.๖๔
๕) อื่นๆ เช่น ที่จอดรถไม่คอยสะดวก และไม่เพียงพอ	๑๙	๖.๗๙	๒๖๑	๙๓.๒๑

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๗ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๖

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ รองลงมา คือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๓ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖

**ตารางที่ ๘ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่เป็นจุดเด่น
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	มีการดำเนินงานตรงตามเวลาที่กำหนด	๑	๐.๓๖

ตารางที่ ๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีการกำหนดช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เพราะบางบริษัทมีเครดิตชำระการจ่ายเงินหากต้องชำระเป็นเงินสด ต้องทำขั้นตอนเบิก-จ่ายภายในยุ่งยากมากกว่าจ่ายเงินผ่านเครดิตบัญชีบริษัท	๑	๐.๓๖
๒.	ควรมีตัวอย่างการทดสอบความชำนาญ	๒	๐.๗๑
๓.	ควรมีการระบุเบอร์โทรที่ติดต่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น	๑	๐.๓๖
๔.	แบบสำรวจความพึงพอใจบางข้อไม่สามารถตอบได้เนื่องจากไม่ได้ไปใช้บริการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑	๐.๓๖
๕.	ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก และไม่เพียงพอ	๑	๐.๓๖
๖.	ควรมีการบริการรับตัวอย่างนอกสถานที่ หรือเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน โดยเพิ่มช่องทางการชำระ	๑	๐.๓๖
๗.	ปรับปรุงระยะเวลาในการวิเคราะห์ผลหรือตรวจสอบ	๑	๐.๓๖
๘.	ระยะเวลาการจัดทำรายงานผลควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑	๐.๓๖



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต