



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานบริการสอบเทียบ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร จัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการ สอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรมวิทยาศาสตร์บริการ
สิงหาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคุ่มรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการสอบเทียบ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๕ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๑	๘๘.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๑	๘๖.๒๐	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๘	๗๙.๖๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสอบเทียบในประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ มากที่สุด ด้วยคะแนน ๕๘ รองลงมาคือ ประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๓๗ และความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๓๔

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสอบเทียบ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
 ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
 ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๓	๓๙	๙	๑๘	๑	๑	๒๓	๕๘
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๑๒	๘	๑๖	๙	๙	๒๑	๓๗
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๑	๓	๐	๐	๓	๓	๔	๖
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑	๓	๓	๖	๕	๕	๙	๑๔
๕. การประชาสัมพันธ์	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๑	๒
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๗	๒๑	๓	๖	๗	๗	๑๗	๓๔

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสอบเทียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของภาวะระดับความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสอบเทียบ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๘๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๘๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจของงานบริการสอบเทียบ**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๑๐	๔๐.๐๐
๒) หญิง	๑๕	๖๐.๐๐
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๖	๒๔.๐๐
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๖	๖๔.๐๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๑	๔.๐๐
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒	๘.๐๐
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๑	๔.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๑	๔.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖)ปริญญาตรี	๑๘	๗๒.๐๐
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๔	๑๖.๐๐
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๙) ไม่ระบุ	๑	๔.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑	๔.๐๐
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๒	๘๘.๐๐
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๒	๘.๐๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสอบเทียบ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๖	๒๔.๐๐	๑๙	๗๖.๐๐
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๓	๑๒.๐๐	๒๒	๘๘.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๑๙	๗๖.๐๐	๖	๒๔.๐๐
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๖) มีข้อบ่งชี้การรับรองตามที่ต้องการ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๙) ทำเลที่ตั้ง	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐
๑๐) ราคาค่าบริการ	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๑๓) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรัฐจักรมหาวิทยาลัยบริการ
งานบริการสอบเทียบ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รัฐจักรมหาวิทยาลัยบริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๖	๖๔.๐๐	๙	๓๖.๐๐
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๔) บุคคลแนะนำ	๙	๓๖.๐๐	๑๖	๖๔.๐๐
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะรายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ
คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และได้รับ
การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รัฐจักรมหาวิทยาลัยบริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมาคือ
บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๖	๐.๔๘	มากที่สุด	๘๕.๒๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๕	๘	๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๖๐.๐๐	๓๒.๐๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๕	๘	๑๒	๔.๒๘	๐.๗๙	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๓๒.๐๐	๔๘.๐๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๔	๑๐	๔.๓๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๕๖.๐๐	๔๐.๐๐				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑	๑๓	๑๐	๔.๒๘	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๕๒.๐๐	๔๐.๐๐				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๕	๑๒	๘	๔.๑๒	๐.๗๓	มากที่สุด	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๔๘.๐๐	๓๒.๐๐				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๙	๐.๔๕	มากที่สุด	๘๕.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๐	๑๕	๑๐	๔.๔๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๑	๖	๘	๑๐	๔.๐๘	๐.๙๑	มากที่สุด	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๔.๐๐	๒๔.๐๐	๓๒.๐๐	๔๐.๐๐				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๓	๑๑	๔.๔๐	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๕๒.๐๐	๔๔.๐๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๔	๙	๔.๒๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๕๖.๐๐	๓๖.๐๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๔	๑๐	๑๑	๔.๒๘	๐.๗๔	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๐๐	๔๐.๐๐	๔๔.๐๐				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๓	๑๐	๔.๓๒	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๕๒.๐๐	๔๐.๐๐				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๓๒	๐.๒๗	มากที่สุด	๘๖.๔๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสม และชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๐	๑๘	๗	๔.๒๘	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๗๒.๐๐	๒๘.๐๐				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๓	๗	๑๕	๔.๔๘	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๐	๒๘.๐๐	๖๐.๐				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒	๑๙	๔	๔.๐๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๗๖.๐๐	๑๖.๐๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๐	๑๔	๑๑	๔.๔๔	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๖.๐๐	๔๔.๐๐				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๑	๐.๓๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๒	๑๒	๔.๔๔	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๔๘.๐๐	๔๘.๐๐				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒	๗	๑๖	๔.๕๖	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๒๘.๐๐	๖๔.๐๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๐	๑๙	๖	๔.๒๔	๐.๔๔	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๗๖.๐๐	๒๔.๐๐				
ภาพรวม						๔.๓๑	๐.๓๕	มากที่สุด	๘๖.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๘	๐.๕๙	มาก	๗๙.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒	๑๕	๗	๔.๑๒	๐.๗๓	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๔.๐๐	๘.๐๐	๖๐.๐๐	๒๘.๐๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๙	๑๐	๖	๓.๘๘	๐.๗๘	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๖.๐๐	๔๐.๐๐	๒๔.๐๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๓	๑๘	๔	๔.๐๔	๐.๕๔	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๐	๗๒.๐๐	๑๖.๐๐				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๔	๑๔	๖	๔.๐๐	๐.๗๖	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๔.๐๐	๑๖.๐๐	๕๖.๐๐	๒๔.๐๐				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๗	๑๔	๔	๓.๘๘	๐.๖๗	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘.๐๐	๕๖.๐๐	๑๖.๐๐				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๗	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๕.๔๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๐	๑๓	๑๒	๔.๔๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๒.๐๐	๔๘.๐๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๘	๘	๙	๔.๐๔	๐.๘๔	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๐๐	๓๒.๐๐	๓๖.๐๐				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๒	๑๑	๔.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๔๘.๐๐	๔๔.๐๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๖	๗	๔.๒๐	๐.๕๘	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๖๔.๐๐	๒๘.๐๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๐	๑๐	๔.๒๐	๐.๗๖	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๐๐	๔๐.๐๐	๔๐.๐๐				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๓	๑๑	๑๑	๔.๓๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๐	๔๔.๐๐	๔๔.๐๐				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๐	๐.๕๕	มาก	๘๒.๐๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๓	๑๔	๘	๔.๒๐	๐.๖๕	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๐	๕๖.๐๐	๓๒.๐๐				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๗	๗	๑๑	๔.๑๖	๐.๘๕	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๘.๐๐	๒๘.๐๐	๔๔.๐๐				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๔	๑๘	๓	๓.๙๖	๐.๕๔	มาก	๗๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๐๐	๗๒.๐๐	๑๒.๐๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับ ข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๔	๑๕	๖	๔.๐๘	๐.๖๔	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๖.๐๐	๖๐.๐๐	๒๔.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๓๒	๐.๔๑	มากที่สุด	๘๖.๔๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๐	๑๔	๔.๕๒	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๔๐.๐๐	๕๖.๐๐				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒	๑๕	๘	๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๐๐	๖๐.๐๐	๓๒.๐๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑	๑๘	๖	๔.๒๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๗๒.๐๐	๒๔.๐๐				
ภาพรวม						๔.๑๖	๐.๓๗	มาก	๘๓.๒๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
 ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
 ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๓	๓๙	๙	๑๘	๑	๑	๒๓	๕๘
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๕	๑๒	๘	๑๖	๙	๙	๒๑	๓๗
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๑	๓	๐	๐	๓	๓	๔	๖
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๑	๓	๓	๖	๕	๕	๙	๑๔
๕. การประชาสัมพันธ์	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๑	๒
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๗	๒๑	๓	๖	๗	๗	๑๗	๓๔

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ มากที่สุด ด้วยคะแนน ๕๘ รองลงมาคือ
ประเด็น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๓๗ และความเพียงพอของสถานที่ เช่น
ที่จอดรถด้วยคะแนน ๓๔

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานบริการสอบเทียบ
-ไม่มี-

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการสอบเทียบ

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑	๒	๒๒	๔.๘๔	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๘.๐๐	๘๘.๐๐				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๐	๓	๒๒	๔.๘๘	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๐	๘๘.๐๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๑	๑๔	๑๐	๔.๓๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๕๖.๐๐	๔.๐๐				
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๑	๑	๒๓	๔.๘๘	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๙๒.๐๐				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๐	๘	๑๗	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๐๐	๖๘.๐๐				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๐	๑๒	๑๓	๔.๕๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๘.๐๐	๕๒.๐๐				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑	๖	๑๘	๔.๖๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๐	๒๔.๐๐	๗๒.๐๐				
ภาพรวม							๔.๖๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๓.๘๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสอบเทียบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานบริการสอบเทียบ

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการให้คำแนะนำได้ดี	๑	๔.๐๐	๒๔	๙๖.๐๐
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือ ประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ รองลงมาคือค่าบริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการสอบเทียบ

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๗	๖๘.๐๐	๘	๓๒.๐๐
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๘	๓๒.๐๐	๑๗	๖๘.๐๐
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒	๘.๐๐	๒๓	๙๒.๐๐
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐
๕. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐

รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการสอบเทียบ

-ไม่มี -



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต