



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ



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

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑๐๑ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มาก
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๘	๘๕.๖๐	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๔๙	๘๙.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๗	๘๙.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ มากที่สุด ด้วยคะแนน ๑๗๓ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๑๒๒ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑๑๙

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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	๒๒	๖๖	๑๘	๓๖	๒๐	๒๐	๖๐	๑๒๒
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๙	๒๗	๒๖	๕๒	๑๑	๑๑	๔๖	๙๐
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๙	๖	๑๒	๑๑	๑๑	๒๐	๓๒
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๑๒	๖	๑๒	๒๓	๒๓	๓๓	๔๗
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๕	๑๐	๗	๗	๑๓	๒๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๑	๒	๐	๐	๒	๕
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑	๑
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖	๗๘	๑๖	๓๒	๙	๙	๕๑	๑๑๙
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๓๖	๑๐๘	๒๔	๔๘	๑๗	๑๗	๗๗	๑๗๓

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๕๒	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๒๗	๒๖.๗๓
๒) หญิง	๗๔	๗๓.๒๗
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๖	๕.๙๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๔๙	๔๘.๕๑
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๐	๓๙.๖๐
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๖	๕.๙๔
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๐.๙๙
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๐	๐.๐๐
๖)ปริญญาตรี	๕๐	๔๙.๕๐
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๕๐	๔๙.๕๐
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๓	๔๒.๕๗
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๕๗	๕๖.๔๔
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๐	๐.๐๐
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๑	๐.๙๙
ภาพรวม	๑๐๑	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๗ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๑ ระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๐ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๔

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๔๙	๔๘.๕๑	๕๒	๕๑.๔๙
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๔๘	๔๗.๕๒	๕๓	๕๒.๔๘
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๓๔	๓๓.๖๖	๖๗	๖๖.๓๔
๔) การรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความน่าเชื่อถือ	๖๘	๖๗.๓๓	๓๓	๓๒.๖๗
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๒๓	๒๒.๗๗	๗๘	๗๗.๒๓
๖) มีขอข่ายการรับรองตามที่ต้องการ	๓๑	๓๐.๖๙	๗๐	๖๙.๓๑
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๒	๑.๙๘	๙๙	๙๘.๐๒
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๙	๑๘.๘๑	๘๒	๘๑.๑๙
๙) ทำเลที่ตั้ง	๕	๔.๙๕	๙๖	๙๕.๐๕
๑๐) ราคาค่าบริการ	๑๑	๑๐.๘๙	๙๐	๘๙.๑๑
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๑๗	๑๖.๘๓	๘๔	๘๓.๑๗
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๑๐	๙.๙๐	๙๑	๙๐.๑๐
๑๓) อื่นๆ	๑	๐.๙๙	๑๐๐	๙๙.๐๑

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๘๘	๘๗.๑๓	๑๓	๑๒.๘๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๑๐๑	๑๐๐.๐๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๓๘	๓๗.๖๒	๖๓	๖๒.๓๘
๔) บุคคลแนะนำ	๔๒	๔๑.๕๘	๕๙	๕๘.๔๒
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๓๐	๒๙.๗๐	๗๑	๗๐.๓๐
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑๐๑	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๓ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๑ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๒

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๓ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๘ และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๒

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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						๔.๒๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๘๔.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๕๙	๓๐	๔.๑๘	๐.๖๒	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๘๘	๕๘.๔๒	๒๙.๗๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๑๒	๔๘	๔๑	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๘๘	๔๗.๕๒	๔๐.๕๙				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๔	๕๓	๓๔	๔.๒๐	๐.๖๖	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๘๖	๕๒.๔๘	๓๓.๖๖				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๔๙	๓๗	๔.๒๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๘๕	๔๘.๕๑	๓๖.๖๓				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๓	๕๓	๓๕	๔.๒๒	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๘๗	๕๒.๔๘	๓๔.๖๕				
๖) มีข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	จำนวน	๐	๐	๘	๕๖	๓๗	๔.๒๙	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๙๒	๕๕.๔๕	๓๖.๖๓				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๘	๐.๔๕	มากที่สุด	๘๗.๖๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๔๘	๔๑	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๘๘	๔๗.๕๒	๔๐.๕๙				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๗	๕๑	๔๓	๔.๓๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๓	๕๐.๕๐	๔๒.๕๗				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๗	๔๔	๕๐	๔.๔๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๓	๔๓.๕๖	๔๙.๕๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๔๐	๕๐	๔.๓๙	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๘๙	๓๖.๖๐	๔๙.๕๐				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๔๑	๕๔	๔.๔๘	๐.๖๑	มาก ที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๔๐.๕๙	๕๓.๔๗				
๖) ความเพียงพอของจำนวน บุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖	๕๑	๔๔	๔.๓๘	๐.๖๐	มาก ที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๕๐.๕๐	๔๓.๕๖				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๒๐	๐.๕๑	มาก	๘๔.๐๐
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสม และชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๘	๕๖	๒๗	๔.๐๙	๐.๖๖	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๘๒	๕๕.๔๕	๒๖.๗๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๒๖	๔๔	๓๑	๔.๐๕	๐.๗๕	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๗๔	๔๓.๕๖	๓๐.๖๙				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๙	๕๓	๒๙	๔.๑๐	๐.๖๙	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๘.๘๑	๕๒.๔๘	๒๘.๗๑				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความ คิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๐	๔๗	๔๔	๔.๓๔	๐.๖๕	มาก ที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๙๐	๔๖.๕๓	๔๓.๕๖				
๕) เว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูล ได้ตามที่ความต้องการ เป็น ประโยชน์ ทันสมัย	จำนวน	๐	๐	๑๒	๕๐	๓๙	๔.๒๗	๐.๖๖	มาก ที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๘๘	๔๙.๕๐	๓๘.๖๑				
๖) เอกสารเผยแพร่ สามารถช่วย แนะนำ แก้ไขปัญหาด้าน วิชาการได้ เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๔๐	๔๘	๔.๓๕	๐.๗๐	มาก ที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๘๗	๓๙.๖๐	๔๗.๕๒				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							๔.๓๕	๐.๕๗	มาก ที่สุด	๘๗.๐๐
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๔๕	๔๔	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก ที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๘๘	๔๔.๕๕	๔๓.๕๖				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๔๕	๔๓	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก ที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๘๗	๔๔.๕๕	๔๒.๕๗				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๓	๕๐	๔๘	๔.๔๕	๐.๕๖	มาก ที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๗	๔๙.๕๐	๔๗.๕๒				
ภาพรวม							๔.๒๘	๐.๔๐	มาก ที่สุด	๘๕.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๓๐	๐.๔๑	มากที่สุด	๘๖.๐๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖	๕๙	๓๖	๔.๓๐	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๕๘.๔๒	๓๕.๖๔				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๖	๖๐	๓๕	๔.๒๙	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๕๙.๔๑	๓๕.๖๕				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๙	๕๘	๓๔	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๙๑	๕๗.๔๓	๓๓.๖๖				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖	๕๓	๔๒	๔.๓๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๕๒.๔๘	๔๑.๕๘				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๗	๕๖	๓๘	๔.๓๑	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๓	๕๕.๔๕	๓๗.๖๒				
๖) มีข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	จำนวน	๐	๐	๒	๖๕	๓๔	๔.๓๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๘	๖๔.๓๖	๓๓.๖๖				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๙	๐.๓๖	มากที่สุด	๘๙.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔	๕๙	๓๘	๔.๓๔	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๖	๕๘.๔๒	๓๗.๖๒				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๓	๕๔	๔๔	๔.๔๑	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๗	๕๓.๔๗	๔๓.๕๖				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (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) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๐	๔๐	๖๑	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๙.๖๐	๖๐.๔๐				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๓๙	๖๐	๔.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๘	๓๘.๖๑	๕๙.๔๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒	๔๖	๕๓	๔.๕๐	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๘	๔๕.๕๔	๕๒.๔๘				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๔	๔๔	๕๓	๔.๔๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๖	๔๓.๕๖	๕๒.๔๘				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๔.๓๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๖.๔๐
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๕	๗๐	๒๖	๔.๒๑	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๖๙.๓๑	๒๕.๗๔				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๘	๖๘	๒๕	๔.๑๗	๐.๕๕	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๙๒	๖๗.๓๓	๒๔.๗๕				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๑๐	๕๑	๔๐	๔.๓๐	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๙๐	๕๐.๕๐	๓๙.๖๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๓	๔๔	๕๔	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๗	๔๓.๕๖	๕๓.๔๗				
๕) เว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูลได้ตามที่ความต้องการ เป็นประโยชน์ ทันสมัย	จำนวน	๐	๐	๖	๕๕	๔๐	๔.๓๔	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๔	๕๔.๔๖	๓๙.๖๐				
๖) เอกสารเผยแพร่ สามารถช่วยแนะนำ แก้ไขปัญหาด้านวิชาการได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	จำนวน	๐	๐	๗	๔๕	๔๙	๔.๔๒	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๙๓	๔๔.๕๕	๔๘.๕๑				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๘๙.๔๐	
๑) การได้รับการบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๓	๕๐	๔๘	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๗	๔๙.๕๐	๔๗.๕๒				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๕	๔๖	๕๐	๔.๔๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๔๕.๕๔	๔๙.๕๐				
๓) การได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑	๔๘	๕๒	๔.๕๐	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๙๙	๔๗.๕๒	๕๑.๔๙				
ภาพรวม						๔.๓๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๘๗.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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	๒๒	๖๖	๑๘	๓๖	๒๐	๒๐	๖๐	๑๒๒
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๙	๒๗	๒๖	๕๒	๑๑	๑๑	๔๖	๙๐
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๙	๖	๑๒	๑๑	๑๑	๒๐	๓๒
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๔	๑๒	๖	๑๒	๒๓	๒๓	๓๓	๔๗
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๕	๑๐	๗	๗	๑๓	๒๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๑	๒	๐	๐	๒	๕
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๑	๑
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖	๗๘	๑๖	๓๒	๙	๙	๕๑	๑๑๙
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๓๖	๑๐๘	๒๔	๔๘	๑๗	๑๗	๗๗	๑๗๓

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรม
วิทยาศาสตร์บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่
จอดรถ มากที่สุดด้วยคะแนน ๑๗๓ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๑๒๒ และ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑๑๙

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
-ไม่มี-

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๓	๕๑	๔๗	๔.๔๔	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๙๗	๕๐.๕๐	๔๖.๕๓				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๐	๕๑	๕๐	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕๐.๕๐	๔๙.๕๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๐	๔๘	๕๓	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๗.๕๒	๕๒.๔๘				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๕	๔๖	๕๐	๔.๔๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๕	๔๕.๕๔	๔๙.๕๐				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๐	๔๘	๕๓	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔๗.๕๒	๕๒.๔๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๒	๔๒	๕๗	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๘	๔๑.๕๘	๕๖.๔๔				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒	๔๕	๕๔	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๙๘	๔๔.๕๕	๕๓.๔๗				
ภาพรวม							๔.๕๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๘๐	๗๙.๒๑	๒๑	๒๐.๗๙
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๔๖	๔๕.๕๔	๕๕	๕๔.๔๖
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔	๓.๙๖	๙๗	๙๖.๐๔
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๓	๑๒.๘๗	๘๘	๘๗.๑๓
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๒	๑.๙๘	๙๙	๙๘.๐๒
๖. อื่นๆ	๑	๐.๙๙	๑๐๐	๙๙.๐๑

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๔ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๗

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๗๐	๖๙.๓๑	๓๑	๓๐.๖๙
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๕๙	๕๘.๔๒	๔๒	๔๑.๕๘
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๗	๖.๙๓	๙๔	๙๓.๐๗
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑	๐.๙๙	๑๐๐	๙๙.๐๑
๕. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑๐๑	๑๐๐.๐๐

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๑ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๒ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๓

รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์
บริการจัดเพิ่มเติม งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
-ไม่มี-



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต