บทสรุปผู้บริหาร
(Executive Summary)

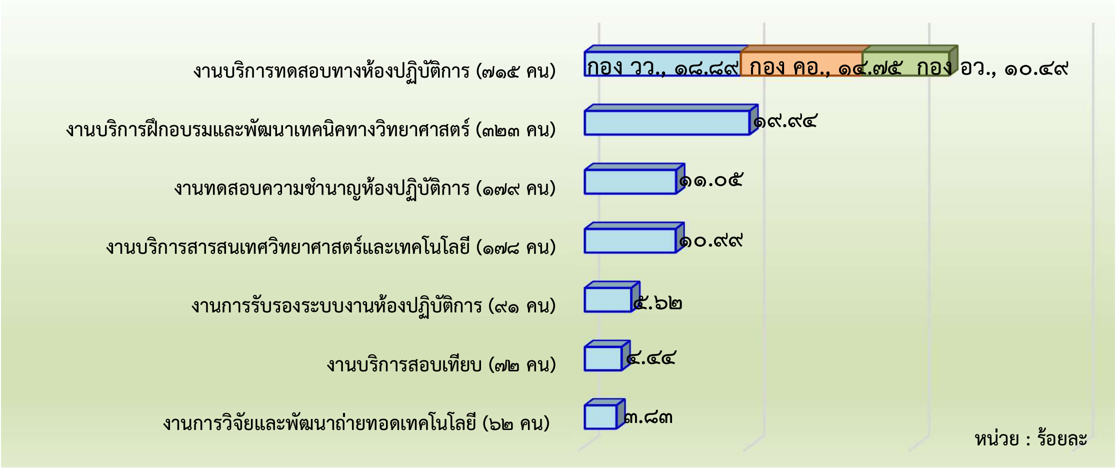
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง ๗ งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๕๕ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑,๖๒๐ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๔๓๕ หน่วยตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒๓ หน่วยตัวอย่าง จากประชากรเป้าหมายตามขอบเขตเนื้อหาการวิจัยที่ได้กำหนด ซึ่งผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

❖ ส่วนที่ ๑ สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

- <u>**กลุ่มผู้รับบริการ**</u>

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ ได้แก่ ๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) ๒. งานบริการสอบเทียบ ๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๔. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และ ๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้



ภาพที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

➢ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวม

จากการสำรวจผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๒.๕๙) และเพศชาย (ร้อยละ ๓๗.๔๑) โดยมีอายุระหว่าง ๓๐ – ๓๙ ปี (ร้อยละ ๔๑.๙๘) รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี (ร้อยละ ๒๗.๐๔) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๗.๐๔) และประกอบอาชีพพนักงาน, ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ ๖๖.๒๓)

สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ ๖๖.๙๑) รองลงมา คือ การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล (ร้อยละ ๕๐.๐๐) และการเป็นส่วนราชการ (ร้อยละ ๔๕.๙๙) ตามลำดับ (ดังภาพ)

๖๖.๙๑	ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน
๕๐.๐๐	การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
๔๕.๙๙	การเป็นส่วนราชการ
๓๕.๑๒	คุณภาพของการให้บริการ
๓๑.๓๖	คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร
๒๘.๗๗	ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
๒๘.๒๑	ราคาค่าบริการ
๒๐.๗๔	การบริการข้อมูลทางวิชาการ
๖.๗๓	ทำเลที่ตั้ง
๐.๔๓	อื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการทดสอบ, ราคาไม่แพง, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย

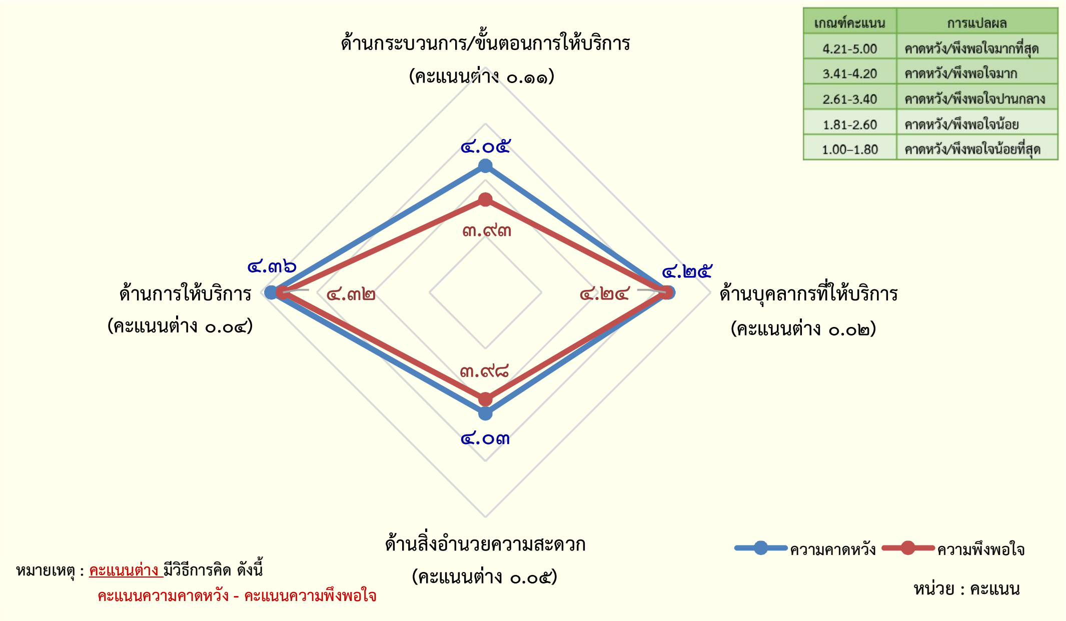
* หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ　　　　หน่วย : ร้อยละ

ภาพที่ ๒ แสดงร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการจะรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำมากที่สุด (ร้อยละ ๕๕.๓๗) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ ๕๕.๐๐) และจากงานสัมมนา หรืองานนิทรรศการ (ร้อยละ ๒๗.๔๗) ตามลำดับ

➢ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

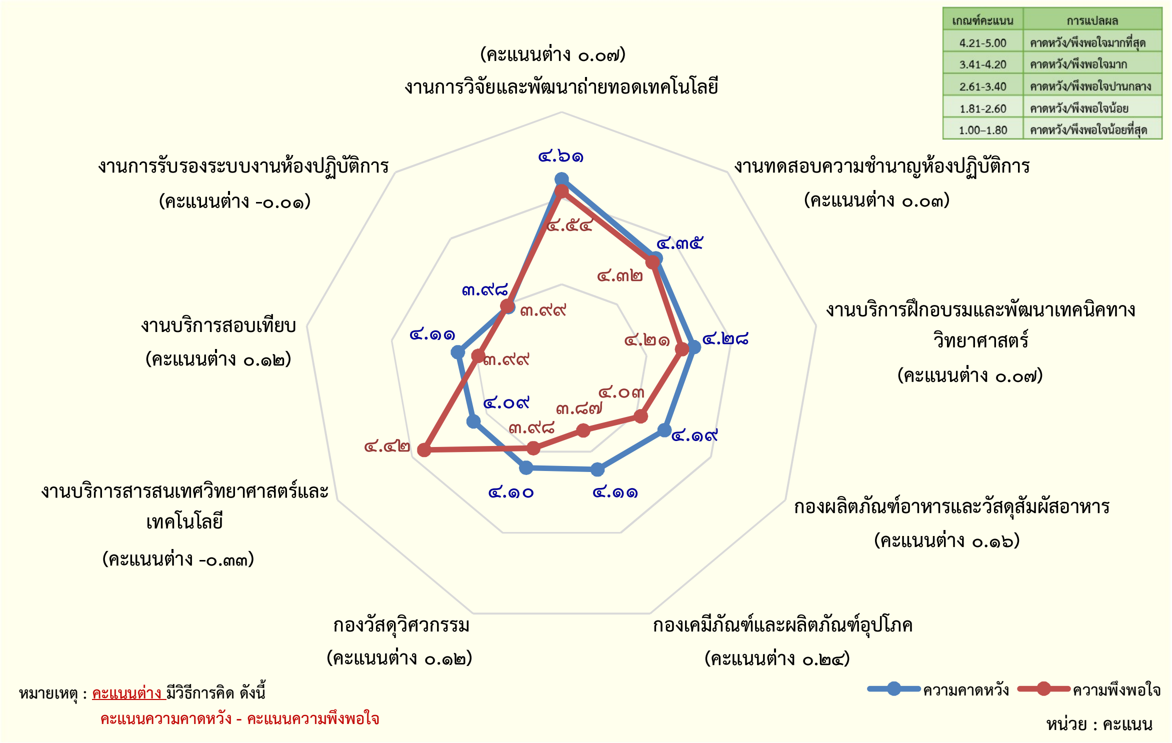
จากการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) และในภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน โดย<u>ด้านการให้บริการ</u> ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน <u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u> ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน <u>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</u> ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๕ คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน ตามลำดับ (ดังกราฟ)



เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	คาดหวัง/พึงพอใจมาก
2.61-3.40	คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	คาดหวัง/พึงพอใจน้อย
1.00–1.80	คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพที่ ๓ แสดงคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการจำแนกรายด้าน

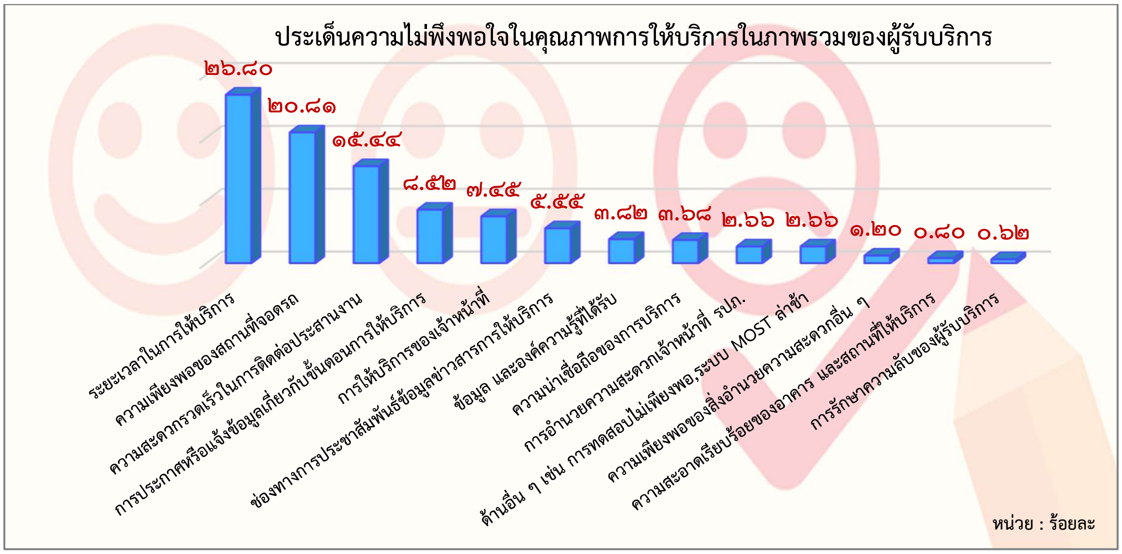
เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้



ภาพที่ ๔ แสดงคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

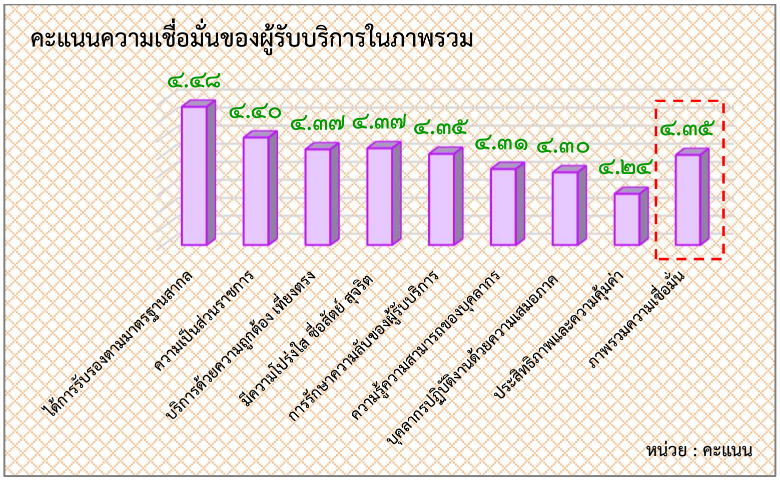
➢ ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ ๒๖.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ร้อยละ ๒๐.๘๑) ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ ๑๕.๔๔) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘.๕๒) และประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๗.๔๕) ตามลำดับ (ดังกราฟ)



ภาพที่ ๕ แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการ

➢ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ



เกณฑ์คะแนน	แปลผล
๔.๒๑ – ๕.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐	เชื่อมั่นมาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐	เชื่อมั่นปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	เชื่อมั่นน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองมาตรฐานสากลมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการของทุกหน่วยงานที่ให้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก – มากที่สุด โดยเรียงคะแนนของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) และงานบริการสอบเทียบ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) (ดังภาพ)

๔.๕๖ (๙๑.๒๐)	• **งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี**
๔.๕๓ (๙๐.๖๐)	• **งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**
๔.๓๘ (๘๗.๖๐)	• **งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์บริการ**
๔.๓๘ (๘๗.๖๐)	• **งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี**
๔.๓๕ (๘๗.๐๐)	• **กองวัสดุวิศวกรรม**
๔.๓๕ (๘๗.๐๐)	• **งานบริการสอบเทียบ**
๔.๓๐ (๘๖.๐๐)	• **กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร**
๔.๒๒ (๘๔.๔๐)	• **งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**
๔.๑๔ (๘๒.๘๐)	• **กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค**

หน่วย : คะแนน (ร้อยละ)

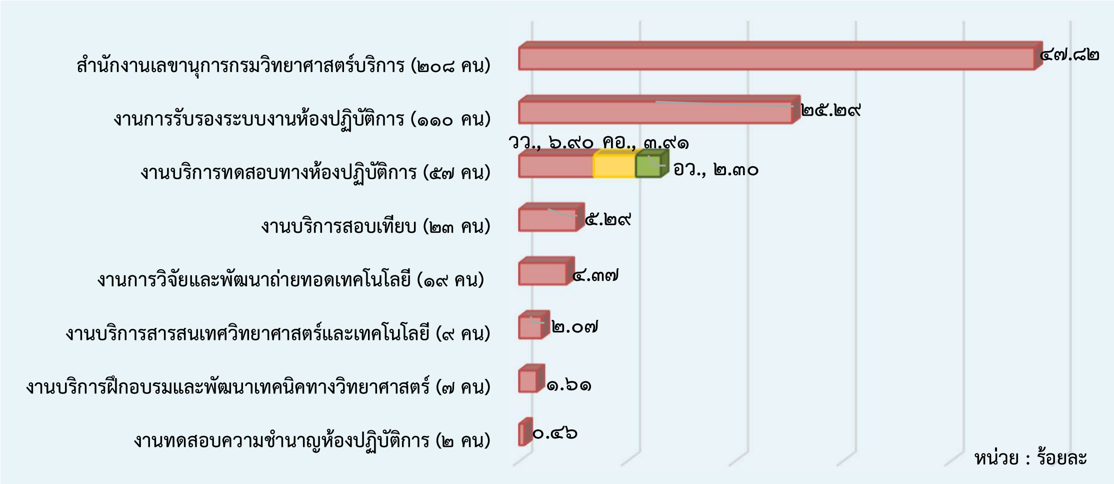
ภาพที่ ๖ แสดงคะแนน และร้อยละความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

➢ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด (ร้อยละ ๔๕.๕๕) รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๔๕.๔๐) ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๓๕.๘๘) การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๓๓.๔๖) และให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS (ร้อยละ ๒๙.๔๑) ตามลำดับ

● **กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) ๒. งานบริการสอบเทียบ ๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๔. งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๘. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้



ภาพที่ ๗ แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

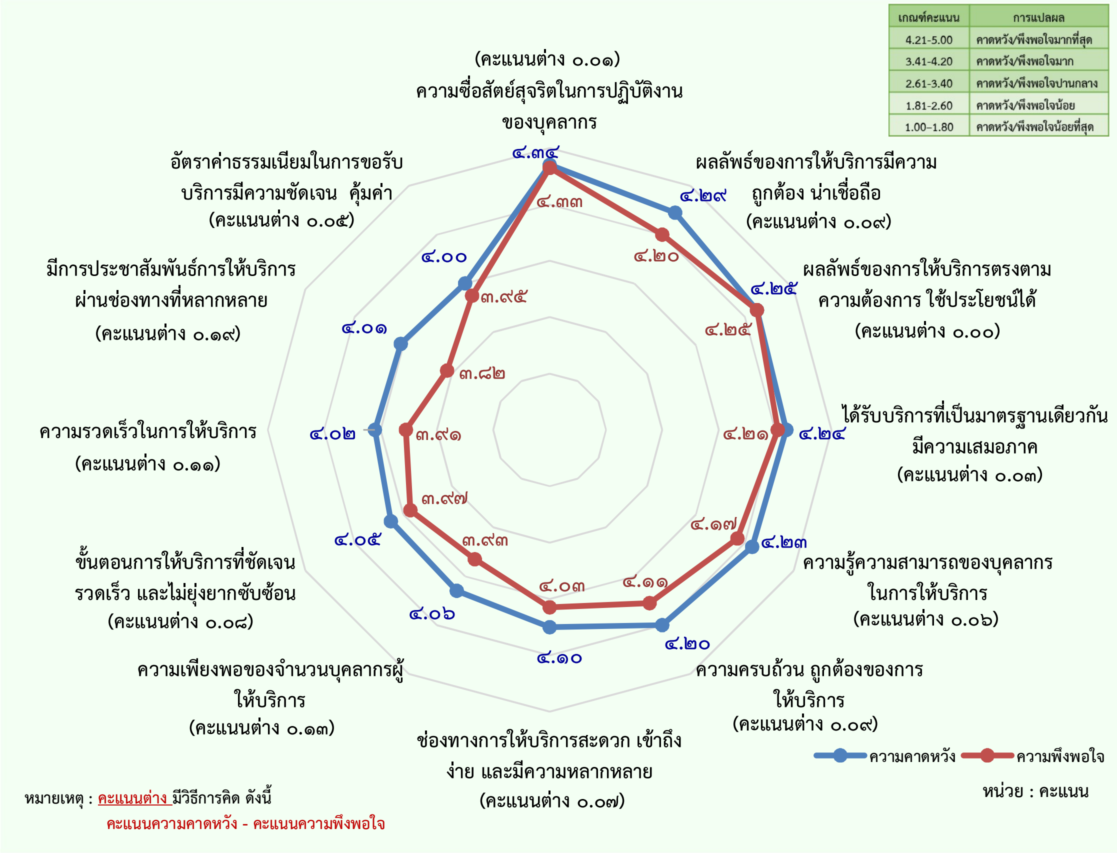
➢ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนของส่วนราชการ (ร้อยละ ๕๓.๓๓) โดยมาขอรับบริการมากที่สุด (ร้อยละ ๔๐.๔๖) รองลงมา คือ ประสานงานทั่วไป (ร้อยละ ๓๗.๐๑) ซึ่งในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๑ – ๕ ครั้ง (ร้อยละ ๙๑.๔๙) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ ๖๕.๙๘) รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ (ร้อยละ ๓๖.๓๒) และงานสัมมนาและนิทรรศการ (ร้อยละ ๓๒.๘๗) ตามลำดับ

➢ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) และในภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพ

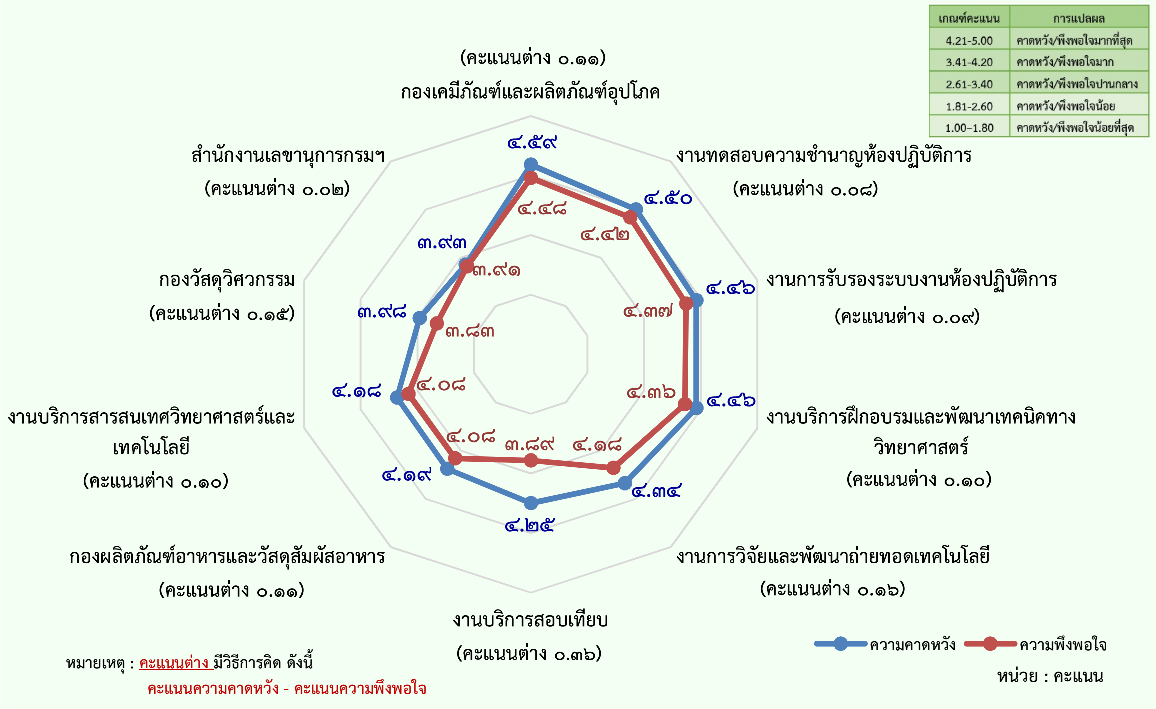
การให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกประเด็น ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้



เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	คาดหวัง/พึงพอใจมาก
2.61-3.40	คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	คาดหวัง/พึงพอใจน้อย
1.00–1.80	คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพที่ ๘ แสดงคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายประเด็น

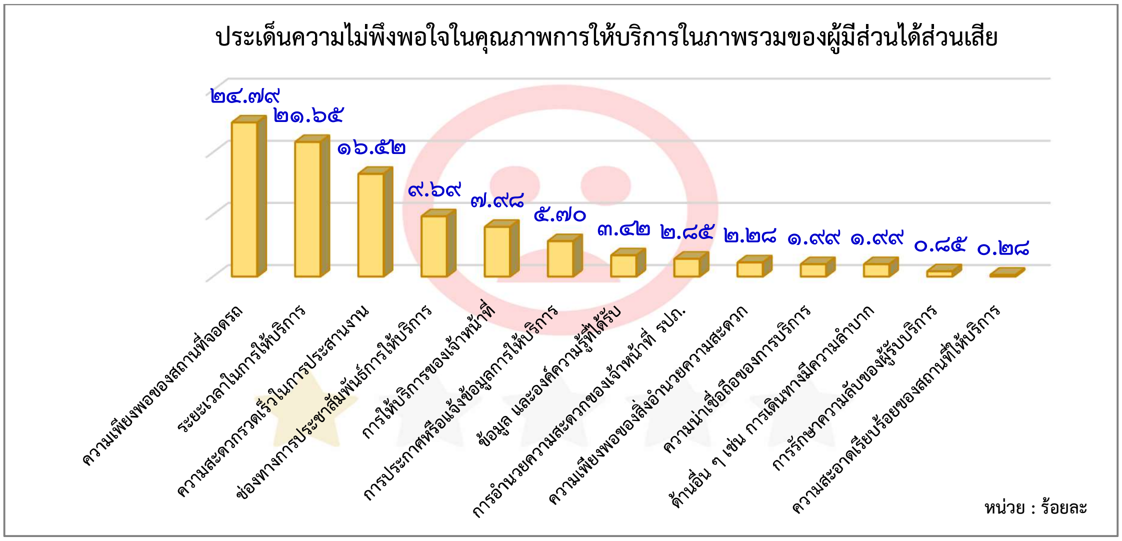
เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ดังแสดงในกราฟต่อไปนี้



ภาพที่ ๙ แสดงคะแนนความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

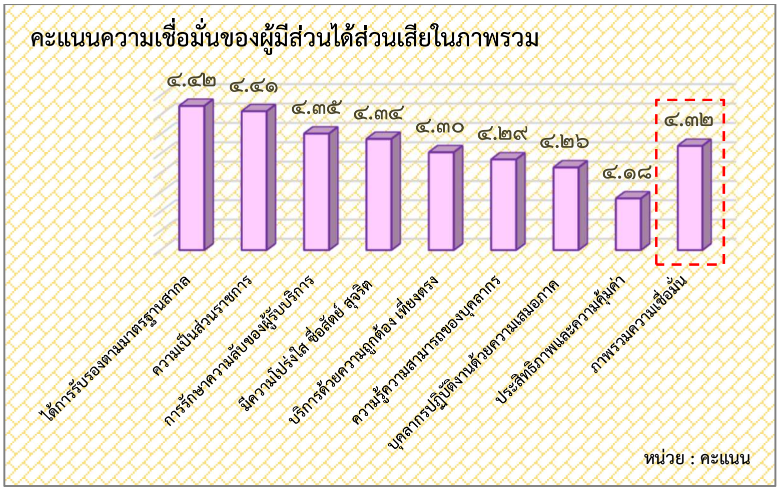
➢ ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในประเด็นความเพียงพอของสถานที่จอดรถมากที่สุด (ร้อยละ ๒๔.๗๙) รองลงมา คือ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ (ร้อยละ ๒๑.๖๕) ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ ๑๖.๕๒) ประเด็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ (ร้อยละ ๙.๖๙) และประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๗.๙๘) ตามลำดับ (ดังกราฟ)



ภาพที่ ๑๐ แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

➢ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ



เกณฑ์คะแนน	แปลผล
๔.๒๑ – ๕.๐๐	เชื่อมั่นมากที่สุด
๓.๔๑ – ๔.๒๐	เชื่อมั่นมาก
๒.๖๑ – ๓.๔๐	เชื่อมั่นปานกลาง
๑.๘๑ – ๒.๖๐	เชื่อมั่นน้อย
๑.๐๐ – ๑.๘๐	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองมาตรฐานสากลมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกหน่วยงานที่ให้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก – มากที่สุด โดยเรียงคะแนนของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ และงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) งานบริการสอบเทียบ คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) (ดังกราฟ)

๔.๖๒ (๙๒.๔๐)	• กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
๔.๕๖ (๙๑.๒๐)	• งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
๔.๕๖ (๙๑.๒๐)	• งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
๔.๔๔ (๘๘.๘๐)	• กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
๔.๔๓ (๘๘.๖๐)	• งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์บริการ
๔.๔๐ (๘๘.๐๐)	• กองวัสดุวิศวกรรม
๔.๓๗ (๘๗.๔๐)	• งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี
๔.๒๓ (๘๔.๖๐)	• งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี
๔.๑๕ (๘๓.๐๐)	• สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๔.๑๓ (๘๒.๖๐)	• งานบริการสอบเทียบ หน่วย : คะแนน (ร้อยละ)

ภาพที่ ๑๑ แสดงคะแนน และร้อยละความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

➢ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลือกใช้ช่องทางโทรศัพท์สะดวกมากที่สุด (ร้อยละ ๖๗.๘๒) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ ๕๙.๕๔) ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ ๔๐.๔๖) ไลน์ (ร้อยละ ๒๓.๒๒) และไปรษณีย์ (ร้อยละ ๑๗.๗๐) ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นเพิ่มศูนย์

รับบริการในส่วนภูมิภาคมากที่สุด (ร้อยละ ๔๘.๓๕) รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๔๓.๖๘) การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๓๘.๑๙) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS (ร้อยละ ๒๙.๖๗) และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ ๒๖.๙๒) ตามลำดับ

❖ ส่วนที่ ๒ สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คน แบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน และ ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ คน สามารถสรุปได้ดังนี้

● **<u>ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ</u>**

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และมาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี โดยใช้ช่องทางการสื่อสารในระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ การใช้อีเมลและผ่านแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและได้รับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลากรเป็นผู้ที่ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีเครื่องมือที่มีความพร้อม สามารถรองรับการทดสอบได้หลากหลายและผลการทดสอบ หรือวิเคราะห์มีความเป็นกลาง มีมาตรฐานสูงและเชื่อมั่นได้ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านของการทำงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังในการพัฒนาศักยภาพของกรมวิทยาศาสตร์บริการไปสู่ระดับมาตรฐานสากล มีการลงทุนและพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทุกรายการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีมาตรฐาน และมีความแม่นยำ บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบ

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ นั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องระบบการทดสอบและเครื่องมือในการทดสอบมีมาตรฐาน บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีการให้ความรู้ไปสู่การปฏิบัติและพัฒนาใช้ประโยชน์ได้จริง โดยไม่โอ้อวดตัวและพร้อมรับฟังความคิดเห็น ทำให้มีการต่อยอดองค์ความรู้ยิ่งขึ้น

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะผู้รับบริการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและห้องปฏิบัติการให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับผลักดันต้นแบบมาตรฐานจากงานวิจัยไปสู่ผลิตภัณฑ์จำหน่าย พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการตรวจวิเคราะห์ โดยมีการพัฒนาด้านเครื่องมือสอบเทียบที่มีความทันสมัยครอบคลุมทุกรายการ เพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง และในด้านการฝึกอบรม ควรเพิ่มเติมหัวข้อหรือหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เน้นความต้องการในแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนซึ่งมีความแตกต่างกัน มีการกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบชำระเงินให้มีความยืดหยุ่นและขยายช่องทางการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

● **<u>ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>**

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่า ในประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจหรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการให้บริการ การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม การใช้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจสอบและประเมินผล โดยช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ การใช้ระบบออนไลน์ผ่านอีเมลและไลน์ เพราะมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่าการใช้งานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งอาจเสียเวลาในการสืบค้นและอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ โดยเหตุผลว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีงานด้านบริการค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ บริการวิเคราะห์ บริการสอบเทียบ การฝึกอบรม รับรองความสามารถผลิตภัณฑ์ และห้องสมุด โดยในภาพรวมการบริการทำได้ดี มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว มีมาตรฐานและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีระบบมาตรฐาน ISO มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน รอบคอบ อีกทั้งมีระบบการตรวจสอบ มีการตรวจประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการขยายภารกิจและขอบเขตงานค่อนข้างกว้างขวางและมีความหลากหลาย จึงอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ทำการวิเคราะห์หาตัวตนที่แท้จริง ทำภารกิจในสิ่งที่ตนเองถนัดและมีความมั่นใจมากที่สุด เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญและความเป็นเลิศเฉพาะทาง ควรจัดให้มีงานวิจัยเชิงรุกควบคู่พันธกิจด้านบริการองค์ความรู้เพื่อเป็นการต่อยอดงานภาคอุตสาหกรรม และควรมีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสารวิชาการต่างประเทศ รวมทั้งควรมีการพัฒนาองค์กรไปสู่เทคโนโลยียุค ๔.๐ มีการพัฒนาระบบงานออนไลน์ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และสร้างแอพพลิเคชั่นที่เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและบริการลูกค้าของกรมวิทยาศาสตร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงและขยายพื้นที่บริการจอดรถของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและมีเพียงพอ

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๕๕ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑,๖๒๐ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๔๓๕ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒๓ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากก็น้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	**ก**
คำนำ	**ฒ**
สารบัญ	**ณ**
สารบัญตาราง	**ต**
บทที่ ๑ บทนำ	**๑**
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๑.๔ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ ระเบียบวิธีวิจัย	**๔**
๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔
๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๙
๒.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม)	๙
๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐
๒.๕ การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	๑๐
๒.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	๑๑
บทที่ ๓ ผลการสำรวจ	**๑๒**
๓.๑ ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ	๑๒
๓.๒ ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๒๗
๓.๓ ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๔๒
๓.๓.๑ กลุ่มผู้รับบริการ	๔๒
๓.๓.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔๓
บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจ	**๔๕**
ผลการสำรวจเชิงปริมาณ	
๔.๑ กลุ่มผู้รับบริการ	๔๕
๔.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕๖
ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ	
๔.๓ ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ	๗๐
๔.๔ ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๗๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	**๗๓**
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	**๑๑๒**

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ	๕
ตารางที่ ๒	แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการและสัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ	๖
ตารางที่ ๓	แสดงจำนวนขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ	๗
ตารางที่ ๔	แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	๘
ตารางที่ ๕	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๒
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๔
ตารางที่ ๗	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๔
ตารางที่ ๘	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๕
ตารางที่ ๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๘
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๑
ตารางที่ ๑๑	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๒
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	๒๓
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	๒๔
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๕
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๗
ตารางที่ ๑๖	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๗
ตารางที่ ๑๗	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน หรืองานบริการที่มาติดต่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๘
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๒๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๙	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๙
ตารางที่ ๒๐	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓๐
ตารางที่ ๒๑	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓๓
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๓๕
ตารางที่ ๒๓	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓๗
ตารางที่ ๒๔	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓๘
ตารางที่ ๒๕	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	๓๙
ตารางที่ ๒๖	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	๓๙
ตารางที่ ๒๗	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๔๐

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ดำเนินโครงการทดสอบสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ โดยการลงพื้นที่สำรวจผลิตภัณฑ์ และร่วมดำเนินการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ประกอบการ โดยอาศัยกระบวนการทางห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์บริการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการผลิตสินค้า OTOP ที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศต่อคุณภาพสินค้า OTOP และเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน และให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชีวิตของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการนั้น กรมวิทยาศาสตร์บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน คาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ครอบคลุมพันธกิจทั้งหมด ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการควรเป็นแนวทางเดียวกันในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ให้สอดคล้องตามหลัก

ทางสถิติ ดังนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ อย่างต่อเนื่อง

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพ การให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑.๒.๒ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑.๒.๓ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑.๒.๔ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมทั้งข้อเสนอเบื้องต้นเกี่ยวกับการสำรวจ

๒) ออกแบบและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ ๒ การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยมีการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ ใน ๔ ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ การสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พร้อมเหตุผล โดยมีการวัดความไม่พึงพอใจ ใน ๔ ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ ๔ การสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ

น้อยที่สุด	ค่าคะแนน	๑
น้อย	ค่าคะแนน	๒
ปานกลาง	ค่าคะแนน	๓
มาก	ค่าคะแนน	๔
มากที่สุด	ค่าคะแนน	๕

๓) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสำรวจ โดยการทดสอบ Content Validity ด้วยวิธี Face Validity เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อให้ได้แบบสำรวจที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง ๗ งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๕๐ วัน

๑.๔ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างสูงสุด

บทที่ ๒
ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑.๑ ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง ๗ งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๒.๑.๒ การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่าง (ตามประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ) โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ไม่เกินร้อยละ ๕ หรือ ๐.๐๕)

๒.๑.๓ การเลือกตัวอย่าง (Sampling)

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีจำนวนทั้งสิ้น ๕,๙๐๑ คน สามารถจำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ (จากฐานข้อมูล)	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จากฐานข้อมูล)	จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๓๓๓	๖๑	๓๙๔
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๖๕๔	๔๗	๗๐๑
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑,๔๕๓	๔๙	๑,๕๐๒
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๙๕	๓๐	๑๒๕
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๗๕	๒๑๗	๓๙๒
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓๑๙	๔	๓๒๓
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๗๗	๒๔	๑๐๑
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	๑,๕๕๔	๓๕	๑,๕๘๙
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๒๘	๑๑	๓๓๙
สำนักงานเลขานุการกรม	-	๔๓๕	๔๓๕
รวมทั้งสิ้น	**๔,๙๘๘**	**๙๑๓**	**๕,๙๐๑**

ตารางที่ ๒ แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการและสัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ (จากฐานข้อมูล)	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จากฐานข้อมูล)	จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)	สัดส่วน กลุ่มผู้รับบริการ	สัดส่วน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๓๓๓	๖๑	๓๙๔	๐.๘๕	๐.๑๕
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๖๕๔	๔๗	๗๐๑	๐.๙๓	๐.๐๗
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑,๔๕๓	๔๙	๑,๕๐๒	๐.๙๗	๐.๐๓
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๙๕	๓๐	๑๒๕	๐.๗๖	๐.๒๔
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๗๕	๒๑๗	๓๙๒	๐.๔๕	๐.๕๕
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓๑๙	๔	๓๒๓	๐.๙๙	๐.๐๑
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๗๗	๒๔	๑๐๑	๐.๗๖	๐.๒๔
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	๑,๕๕๔	๓๕	๑,๕๘๙	๐.๙๘	๐.๐๒
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๒๘	๑๑	๓๓๙	๐.๙๗	๐.๐๓
สำนักงานเลขานุการกรม	-	๔๓๕	๔๓๕	-	๑.๐๐
รวมทั้งสิ้น	**๔,๙๘๘**	**๙๑๓**	**๕,๙๐๑**		

สัดส่วนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ มีวิธีการคำนวณดังนี้

<u>ตัวอย่าง</u>

สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ = $\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)}}$

$$๐.๘๕ = \frac{๓๓๓}{๓๙๔}$$

สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = $\frac{\text{จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)}}$

$$๐.๑๕ = \frac{๖๑}{๓๙๔}$$

เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการให้บริการด้านวิทยาศาสตร์บริการที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละงานบริการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ เรียกว่าระดับชั้น (Strata) แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น

ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งงานบริการออกเป็น ๗ งานบริการ (โดยแต่ละงานบริการถือเป็น ๑ ชั้นภูมิ) ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ (ชั้นภูมิ) จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	**จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)**	**จำนวนตัวอย่าง**
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๓๙๔	๑๙๘
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๗๐๑	๒๕๕
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑,๕๐๒	๓๑๖
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๒๕	๙๕
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๓๙๒	๑๙๘
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓๒๓	๑๗๙
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๑๐๑	๘๑
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	๑,๕๘๙	๓๒๐
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๓๙	๑๘๓
สำนักงานเลขานุการกรม	๔๓๕	๒๐๘
รวมทั้งสิ้น	**๕,๙๐๑**	**๒,๐๓๓**

ขั้นตอนที่ ๒ กำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ ตามสัดส่วนประชากรจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด	สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ	สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๙๘	๐.๘๕	๐.๑๕	๑๖๘	๓๐
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๕๕	๐.๙๓	๐.๐๗	๒๓๘	๑๗
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๓๑๖	๐.๙๗	๐.๐๓	๓๐๖	๑๐
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๙๕	๐.๗๖	๐.๒๔	๗๒	๒๓
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๙๘	๐.๔๕	๐.๕๕	๘๘	๑๑๐
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๗๙	๐.๙๙	๐.๐๑	๑๗๗	๒
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๘๑	๐.๗๖	๐.๒๔	๖๒	๑๙
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	๓๒๐	๐.๙๘	๐.๐๒	๓๑๓	๗
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๘๓	๐.๙๗	๐.๐๓	๑๗๗	๖
สำนักงานเลขานุการกรม	๒๐๘	๐.๐๐	๑.๐๐	๐	๒๐๘
รวมทั้งสิ้น	**๒,๐๓๓**			**๑,๖๐๑**	**๔๓๒**

หมายเหตุ : วิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่าง

<u>ตัวอย่าง</u>

จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการ = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด X สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ

๑๖๘ = ๑๙๘ X ๐.๘๕

จำนวนตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด X สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละงานบริการ

๓๐ = ๑๙๘ X ๐.๑๕

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๒.๑ เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กล่าวไว้ในข้อ ๑.๓.๑ ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วยรายละเอียดหลักดังนี้

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

๒) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามใช้ประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๓) แบบจัดอันดับ (Ranking) เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔) แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดได้โดยอิสระ ใช้ประเมินข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๒.๒ ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

๑) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำการสำรวจเสนอคณะทำงาน

๒) ส่งให้คณะทำงานพิจารณาร่างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้ความเห็น และปรับแก้

๓) ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม และนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

๒.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม)

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) 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 คาวมแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

๒.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐ หน่วยตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐ คน จากประชากรเป้าหมายตามขอบเขตเนื้อหาการวิจัยที่ได้กำหนด

๒.๕ การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑.๑ การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ไม่ต่ำกว่า ๒ ปี ทั้งทางภาคสนามและทางโทรศัพท์ และผ่านการทดลองงานในการเก็บข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มาไม่ต่ำกว่า ๖ เดือน

๑.๒ การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

๑.๓ การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

๑.๔ การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

ขั้นตอนที่ ๒ การประมวลผลข้อมูล

๒.๑ จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

๒.๒ จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

ขั้นตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

๓.๑ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความเหมาะสมของข้อมูล

๓.๒ การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น "นิด้าโพล" สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ต่อไป

๒.๖ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency-Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) คะแนน (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการให้คะแนนแบ่งเป็น ๕ ระดับ สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนน ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง คาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด/เชื่อมั่นมากที่สุด

คะแนน ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง คาดหวังมาก/พึงพอใจมาก/เชื่อมั่นมาก

คะแนน ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง คาดหวังปานกลาง/พึงพอใจปานกลาง/เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง คาดหวังน้อย/พึงพอใจน้อย/เชื่อมั่นน้อย

คะแนน ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด/พึงพอใจน้อยที่สุด/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

บทที่ ๓
ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยดำเนินการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มสำคัญ ดังนี้

๓.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

๓.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้ดังต่อไปนี้

๓.๑ ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๖๐๖	๓๗.๔๑
๒. หญิง	๑,๐๑๔	๖๒.๕๙
รวมทั้งสิ้น	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
อายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐ - ๒๙ ปี	๓๑๔	๑๙.๓๘
๓. ๓๐ - ๓๙ ปี	๖๘๐	๔๑.๙๘
๔. ๔๐ - ๔๙ ปี	๔๓๘	๒๗.๐๔
๕. ๕๐ - ๕๙ ปี	๑๕๒	๙.๓๘
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๖	๒.๒๒
รวมทั้งสิ้น	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

ตารางที่ ๕ (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๖๗	๑๐.๓๑
๒. ปริญญาตรี	๑,๒๔๘	๗๗.๐๓
๓. ปริญญาโท	๑๘๔	๑๑.๓๖
๔. ปริญญาเอก	๒๑	๑.๓๐
รวมทั้งสิ้น	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๗๓	๒๓.๐๒
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑,๐๗๓	๖๖.๒๓
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๑๐๓	๖.๓๖
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๕๕	๓.๔๐
๕. เกษตรกร	๘	๐.๔๙
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๔	๐.๒๕
๘. อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	๔	๐.๒๕
รวมทั้งสิ้น	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๖๒.๕๙ และเพศชายร้อยละ ๓๗.๔๑ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๔๑.๙๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๗.๐๔ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๙.๓๘ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๙.๓๘ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒.๒๒ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๗.๐๔ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๑๑.๓๖ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๐.๓๑ และระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๑.๓๐ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๖๖.๒๓ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๓.๐๒ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๖.๓๖ ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๓.๔๐ และเกษตรกร ร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๗๔๕	๔๕.๙๙
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๔๖๖	๒๘.๗๗
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑,๐๘๔	๖๖.๙๑
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๘๑๐	๕๐.๐๐
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๕๖๙	๓๕.๑๒
๖. ราคาค่าบริการ	๔๕๗	๒๘.๒๑
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๕๐๘	๓๑.๓๖
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๓๓๖	๒๐.๗๔
๙. ทำเลที่ตั้ง	๑๐๙	๖.๗๓
๑๐. อื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการทดสอบ, ราคาไม่แพง, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	๗	๐.๔๓

จากตารางที่ ๖ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๖๖.๙๑ รองลงมาคือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๕๐.๐๐ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๔๕.๙๙ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ ๓๕.๑๒ และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๓๑.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๘๙๑	๕๕.๐๐
๒. เฟสบุ๊ก	๑๑๒	๖.๙๑
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๕๖	๓.๔๖
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒๔๙	๑๕.๓๗
๕. บุคคลแนะนำ	๘๙๗	๕๕.๓๗
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๔๕	๒๗.๔๗
๗. อื่น ๆ เช่น อีเมล, สถาบันการศึกษา, หน่วยงานราชการ	๒๒	๑.๓๖

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๓๗ รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ ๕๕.๐๐ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๗.๔๗ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๕.๓๗ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๖.๙๑ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๘ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						**๔.๐๕**	**๐.๖๗๗**	**มาก**	**๘๑.๐๐**
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕ (๐.๓๑)	๓๘ (๒.๓๕)	๒๘๔ (๑๗.๕๓)	๘๗๗ (๕๔.๑๔)	๔๑๖ (๒๕.๖๘)	๔.๐๓	๐.๗๔๔	มาก	๘๐.๖๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๑๒ (๐.๗๔)	๒๒ (๑.๓๖)	๒๗๖ (๑๗.๐๔)	๘๕๓ (๕๒.๖๕)	๔๕๗ (๒๘.๒๑)	๔.๐๖	๐.๗๕๕	มาก	๘๑.๒๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						**๔.๒๕**	**๐.๖๐๖**	**มากที่สุด**	**๘๕.๐๐**
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔ (๐.๒๕)	๙ (๐.๕๖)	๒๒๘ (๑๔.๐๗)	๗๓๗ (๔๕.๔๙)	๖๔๒ (๓๙.๖๓)	๔.๒๔	๐.๗๒๕	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔ (๐.๒๕)	๒๔ (๑.๔๘)	๑๙๖ (๑๒.๑๐)	๖๙๙ (๔๓.๑๕)	๖๙๗ (๔๓.๐๒)	๔.๒๗	๐.๗๔๘	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๒ (๐.๑๒)	๒๒ (๑.๓๖)	๑๓๔ (๘.๒๗)	๖๒๖ (๓๘.๖๔)	๘๓๖ (๕๑.๖๐)	๔.๔๐	๐.๗๐๙	มากที่สุด	๘๘.๐๐
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๓ (๐.๑๙)	๙ (๐.๕๖)	๒๒๖ (๑๓.๙๕)	๗๑๘ (๔๔.๓๒)	๖๖๔ (๔๐.๙๙)	๔.๒๕	๐.๗๒๔	มากที่สุด	๘๕.๐๐
๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๑๙ (๑.๑๗)	๑๙๕ (๑๒.๐๔)	๗๐๑ (๔๓.๒๗)	๗๐๕ (๔๓.๕๒)	๔.๒๙	๐.๗๒๐	มากที่สุด	๘๕.๘๐
๘. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕ (๐.๓๑)	๒๕ (๑.๕๔)	๓๓๓ (๒๐.๕๖)	๗๓๘ (๔๕.๕๖)	๕๑๙ (๓๒.๐๔)	๔.๐๗	๐.๗๘๑	มาก	๘๑.๔๐

ตารางที่ ๘ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๔.๐๓**	**๐.๖๒๙**	**มาก**	**๘๐.๖๐**
๙. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๖ (๐.๓๗)	๔๐ (๒.๔๗)	๓๘๕ (๒๓.๗๗)	๗๕๕ (๔๖.๖๐)	๔๓๔ (๒๖.๗๙)	๓.๙๗	๐.๗๙๘	มาก	๗๙.๔๐
๑๐. ความเพียงพอของจุด, ช่องการให้บริการ, อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๘ (๐.๔๙)	๓๖๘ (๒๒.๗๒)	๘๑๐ (๕๐.๐๐)	๔๓๔ (๒๖.๗๙)	๔.๐๓	๐.๗๑๗	มาก	๘๐.๖๐
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๔ (๐.๒๕)	๑๐ (๐.๖๒)	๓๖๓ (๒๒.๔๑)	๗๙๐ (๔๘.๗๗)	๔๕๓ (๒๗.๙๖)	๔.๐๔	๐.๗๔๑	มาก	๘๐.๘๐
๑๒. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๘ (๐.๔๙)	๓๖ (๒.๒๒)	๓๕๘ (๒๒.๑๐)	๘๑๕ (๕๐.๓๑)	๔๐๓ (๒๔.๘๘)	๓.๙๗	๐.๗๗๖	มาก	๗๙.๔๐
๑๓. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๓๒ (๑.๙๘)	๒๙๖ (๑๘.๒๗)	๗๒๖ (๔๔.๘๑)	๕๖๖ (๓๔.๙๔)	๔.๑๓	๐.๗๗๒	มาก	๘๒.๖๐
ด้านการให้บริการ						**๔.๓๖**	**๐.๖๓๔**	**มากที่สุด**	**๘๗.๒๐**
๑๔. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒ (๐.๑๒)	๒ (๐.๑๒)	๑๕๗ (๙.๖๙)	๖๗๐ (๔๑.๓๖)	๗๘๙ (๔๘.๗๐)	๔.๓๘	๐.๖๗๓	มากที่สุด	๘๗.๖๐
๑๕. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๑๒)	๑๗๐ (๑๐.๔๙)	๗๒๗ (๔๔.๘๘)	๗๒๑ (๔๔.๕๑)	๔.๓๔	๐.๖๖๔	มากที่สุด	๘๖.๘๐
๑๖. ภาพรวมการให้บริการ	**๐ (๐.๐๐)**	**๑ (๐.๐๖)**	**๒๑๑ (๑๓.๐๒)**	**๘๑๗ (๕๐.๔๓)**	**๕๙๑ (๓๖.๔๘)**	**๔.๒๓**	**๐.๖๖๖**	**มากที่สุด**	**๘๔.๖๐**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๑๘**	**๐.๕๕๗**	**มาก**	**๘๓.๖๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด, ช่องการให้บริการ, อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						**๓.๙๓**	**๐.๗๕๕**	**มาก**	**๗๘.๖๐**
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๘ (๑.๑๑)	๕๓ (๓.๒๗)	๓๔๘ (๒๑.๔๘)	๘๐๖ (๔๙.๗๕)	๓๙๕ (๒๔.๓๘)	๓.๙๓	๐.๘๒๘	มาก	๗๘.๖๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๘ (๐.๔๙)	๕๗ (๓.๕๒)	๓๙๗ (๒๔.๕๑)	๗๔๕ (๔๕.๙๙)	๔๑๓ (๒๕.๔๙)	๓.๙๒	๐.๘๒๕	มาก	๗๘.๔๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						**๔.๒๔**	**๐.๕๙๒**	**มากที่สุด**	**๘๔.๘๐**
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔ (๐.๒๕)	๑๖ (๐.๙๙)	๒๓๑ (๑๔.๒๖)	๗๘๒ (๔๘.๒๗)	๕๘๗ (๓๖.๒๓)	๔.๑๙	๐.๗๒๘	มาก	๘๓.๘๐
๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๒๒ (๑.๓๖)	๒๑๒ (๑๓.๐๙)	๗๔๙ (๔๖.๒๓)	๖๓๗ (๓๙.๓๒)	๔.๒๔	๐.๗๒๓	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐ (๐.๖๒)	๒๘ (๑.๗๓)	๘๖ (๕.๓๑)	๖๒๙ (๓๘.๘๓)	๘๖๗ (๕๓.๕๒)	๔.๔๓	๐.๗๒๗	มากที่สุด	๘๘.๖๐
๖. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๐.๑๙)	๑๕๒ (๙.๓๘)	๗๖๒ (๔๗.๐๔)	๗๐๓ (๔๓.๔๐)	๔.๓๔	๐.๖๕๐	มากที่สุด	๘๖.๘๐
๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๖ (๐.๓๗)	๑๖ (๐.๙๙)	๑๗๐ (๑๐.๔๙)	๗๔๑ (๔๕.๗๔)	๖๘๗ (๔๒.๔๑)	๔.๒๙	๐.๗๒๐	มากที่สุด	๘๕.๘๐
๘. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๔ (๐.๘๖)	๕๘ (๓.๕๘)	๓๙๕ (๒๔.๓๘)	๖๘๕ (๔๒.๒๘)	๔๖๘ (๒๘.๘๙)	๓.๙๕	๐.๘๖๗	มาก	๗๙.๐๐

ตารางที่ ๙ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๓.๙๘**	**๐.๖๑๒**	**มาก**	**๗๙.๖๐**
๙. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๑๙	๖๑	๓๘๖	๗๗๘	๓๗๖	๓.๘๘	๐.๘๔๕	มาก	๗๗.๖๐
	(๑.๑๗)	(๓.๗๗)	(๒๓.๘๓)	(๔๘.๐๒)	(๒๓.๒๑)				
๑๐. ความเพียงพอของจุด, ช่องการให้บริการ, อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐	๑๗	๓๘๙	๘๑๙	๓๙๕	๓.๙๘	๐.๗๒๕	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๑.๐๕)	(๒๔.๐๑)	(๕๐.๕๖)	(๒๔.๓๘)				
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๑๐	๓๑	๓๒๗	๘๑๙	๔๓๓	๔.๐๑	๐.๗๗๖	มาก	๘๐.๒๐
	(๐.๖๒)	(๑.๙๑)	(๒๐.๑๙)	(๕๐.๕๖)	(๒๖.๗๓)				
๑๒. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๓๑	๓๖๓	๘๒๐	๔๐๒	๓.๙๘	๐.๗๕๖	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๒๕)	(๑.๙๑)	(๒๒.๔๑)	(๕๐.๖๒)	(๒๔.๘๑)				
๑๓. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๘	๔๔	๒๙๙	๗๕๗	๕๑๒	๔.๐๖	๐.๘๐๖	มาก	๘๑.๒๐
	(๐.๔๙)	(๒.๗๒)	(๑๘.๔๖)	(๔๖.๗๓)	(๓๑.๖๐)				
ด้านการให้บริการ						**๔.๓๒**	**๐.๖๖๐**	**มากที่สุด**	**๘๖.๔๐**
๑๔. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๑๐	๑๑๑	๗๕๐	๗๓๑	๔.๓๔	๐.๗๒๙	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	(๑.๑๑)	(๐.๖๒)	(๖.๘๕)	(๔๖.๓๐)	(๔๕.๑๒)				
๑๕. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๙	๑๖๘	๗๗๑	๖๗๒	๔.๓๐	๐.๖๗๒	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๕๖)	(๑๐.๓๗)	(๔๗.๕๙)	(๔๑.๔๘)				
๑๖. ภาพรวมการให้บริการ	**๓**	**๒๔**	**๑๘๓**	**๘๘๑**	**๕๒๙**	**๔.๑๘**	**๐.๖๙๖**	**มาก**	**๘๓.๖๐**
	(๐.๑๙)	**(๑.๔๘)**	**(๑๑.๓๐)**	**(๕๔.๓๘)**	**(๓๒.๖๕)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๑๓**	**๐.๕๕๗**	**มาก**	**๘๒.๖๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๓.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๒๐) ประเด็นความเพียงพอของจุด, ช่องการให้บริการ, อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) และการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๑,๑๔๓**	**๗๐.๕๖**
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๔๗๗**	**๒๙.๔๔**
ประเด็นไม่พึงพอใจ	**อันดับ**	**ร้อยละ**	
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๒๖.๘๐	
๒. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๒๐.๘๑	
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓	๑๕.๔๔	
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๘.๕๒	
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๗.๔๕	
๖. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๖	๕.๕๕	
๗. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๗	๓.๘๒	
๘. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๘	๓.๖๘	
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๙	๒.๖๖	
๑๐. ด้านอื่น ๆ เช่น การทดสอบไม่เพียงพอต่อความต้องการ, ราคาในการวิเคราะห์, ระบบ MOST ล่าช้าและ Error, ระยะเวลาในการชำระค่าอบรม, หลักสูตรเปิดอบรมน้อยไป, รายละเอียดการอบรมควรแจ้งให้ละเอียดครบถ้วน	๙	๒.๖๖	
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, จุดบริการน้ำดื่ม	๑๑	๑.๒๐	
๑๒. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๒	๐.๘๐	
๑๓. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๓	๐.๖๑	
รวมทั้งสิ้น		**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๕๖ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๙.๔๔ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๒๖.๘๐ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๐.๘๑ อันดับ ๓ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๕.๔๔ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘.๕๒ และอันดับ ๕ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗.๔๕ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๑ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๑๘	๘๔	๗๕๓	๗๖๕	๔.๔๐	๐.๖๔๑	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๑)	(๕.๑๙)	(๔๖.๔๘)	(๔๗.๒๒)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๑๐	๗๕	๖๕๗	๘๗๘	๔.๔๘	๐.๖๑๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๖๒)	(๔.๖๓)	(๔๐.๕๖)	(๕๔.๒๐)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๒๐	๙๘	๘๖๐	๖๔๒	๔.๓๑	๐.๖๔๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๑.๒๓)	(๖.๐๕)	(๕๓.๐๙)	(๓๙.๖๓)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๑๑	๑๔๑	๙๑๓	๕๕๕	๔.๒๔	๐.๖๓๑	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๖๘)	(๘.๗๐)	(๕๖.๓๖)	(๓๔.๒๖)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๑๖	๘๑	๘๑๘	๗๐๕	๔.๓๗	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๙)	(๕.๐๐)	(๕๐.๔๙)	(๔๓.๕๒)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๔	๑๒๒	๗๖๗	๗๒๗	๔.๓๗	๐.๖๓๑	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๕)	(๗.๕๓)	(๔๗.๓๕)	(๔๔.๘๘)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๕	๑๗๗	๗๖๒	๖๗๖	๔.๓๐	๐.๖๖๙	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๓๑)	(๑๐.๙๓)	(๔๗.๐๔)	(๔๑.๗๓)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๓	๙๐	๘๕๙	๖๖๘	๔.๓๕	๐.๕๙๒	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๑๙)	(๕.๕๖)	(๕๓.๐๒)	(๔๑.๒๓)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						**๔.๓๕**	**๐.๕๒๐**	**มากที่สุด**	**๘๗.๐๐**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๙๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๓๓๘	๒๐.๘๖
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑,๒๘๒	๗๙.๑๔
รวมทั้งสิ้น	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๗๙.๑๔ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๒๐.๘๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)*

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๔๖๐	๓๕.๘๘
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๕๘๒	๔๕.๔๐
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๓๗๗	๒๙.๔๑
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	๕๘๔	๔๕.๕๕
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๔๒๙	๓๓.๔๖
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๒๘๗	๒๒.๓๙
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓๒๙	๒๕.๖๖
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๓๐๘	๒๔.๐๒
๙. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่จอดรถ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการฝึกอบรม	๕๕	๔.๒๙

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๔๕.๕๕ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๔๕.๔๐ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๕.๘๘ มีการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๓.๔๖ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS ร้อยละ ๒๙.๔๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**		**๘๕**	**๕.๒๕**
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า	*: ร้อยละ ๒๒.๓๕*		
๒. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑๔.๑๒*		
๓. อยากให้มีการ Update สถานะการทดสอบใน MOST ด้วย เนื่องจากมี Tracking แต่ไม่สามารถดูอะไรได้เลย ต้องโทรสอบถามแทน ซึ่งติดต่อยุ่งยาก	*: ร้อยละ ๘.๒๔*		
๔. อยากให้ขยายสถานที่ให้กว้างกว่าเดิม เนื่องจากที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๕. ควรมีการลดหย่อนค่าบริการ หากเป็นการวิเคราะห์ของนักศึกษา	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๖. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๗. อยากให้เห็นความสำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการของไทยมากกว่าต่างประเทศ	*: ร้อยละ ๓.๕๓*		
๘. ระบบ MOST ใช้งานยุ่งยากซับซ้อน คือ บางหัวข้อไม่มีทดสอบที่หน้าระบบ แต่พอโทรสอบถามเจ้าหน้าที่บอกทำได้	*: ร้อยละ ๓.๕๓*		
๙. อยากให้เพิ่มเรื่องของการวิจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๐. เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๑. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการทดสอบมากกว่านี้	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๒. อยากให้แก้ไขเกี่ยวกับช่องทาง และระยะเวลาในการชำระเงินค่าอบรม	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๓. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๔. อยากให้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน ให้ทันสมัย มีคุณภาพ	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๕. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๖. อยากให้กรมวิทย์ทำแบบ Packaging	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๗. ในการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทดสอบ ควรมีการทดสอบสมรรถนะผู้ตรวจประเมินและผู้ประสานงานให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๘. อยากให้แก้ไขช่วงเวลาในการอบรม	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๙. งานสารบรรณ ที่ส่งผลทดสอบวิเคราะห์ส่งไปรษณีย์ ระบุจ่าหน้าบริษัททั้ง ๆ ที่ในใบส่งทดสอบได้ระบุชื่อผู้รับผลทดสอบโดยตรงไว้แล้ว กลับไม่ได้จ่าหน้าซองถึงผู้รับตามที่ระบุ	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๐. อยากให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ครบถ้วนและต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๑. เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสดเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ช่องทางการโอนเงิน	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๒. ใบเสนอราคาอยากให้มีการตอบกลับโดยตรง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๓. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการออกมาบริการนอกสถานที่บ้าง เช่น ตามมหาวิทยาลัย หรือจุดที่เดินทางไปใช้บริการได้สะดวก	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๔. ปรับปรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยกว่าเดิม	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		

ตารางที่ ๑๔ (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
๒๕. ระยะเวลาเปิดรับสมัครคอร์สอบรมไม่ค่อยเหมาะสมกับหน่วยงานเอกชน ที่จะสามารถจองคอร์สได้ช่วงปลายปี (พฤศจิกายน-ธันวาคม)	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๖. ควรปรับปรุงหลักการทดสอบให้ทันกฎหมายต่างประเทศ	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๗. อยากให้มีช่องทางการสมัครอบรมที่สะดวกกว่านี้ เช่น สมัครทางโทรศัพท์	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๘. อยากให้มีระบบแก้ไขหรือเปลี่ยนข้อมูลทางออนไลน์ หรือผ่านอีเมล ได้เนื่องจากเวลาที่ข้อมูลผิดพลาด หรือชื่อบริษัทต่าง ๆ ผิดพลาดจะต้องเดินทางไปส่งแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทำให้เสียเวลามาก	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**		**๑,๕๓๕**	**๙๔.๗๕**
รวมทั้งสิ้น		**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๔.๗๕ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๕.๒๕ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า ร้อยละ ๒๒.๓๕ เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง ร้อยละ ๑๔.๑๒ และอยากให้มีการ Update สถานะการทดสอบใน MOST ด้วย เนื่องจากมี Tracking แต่ไม่สามารถดูอะไรได้เลย ต้องโทรสอบถามแทน ซึ่งติดต่อยุ่งยาก ร้อยละ ๘.๒๔ ตามลำดับ

๓.๒ ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๒๓๒	๕๓.๓๓
๒. รัฐวิสาหกิจ	๔๖	๑๐.๕๗
๓. องค์กรมหาชน	๙	๒.๐๗
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๓๙	๘.๙๗
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๑๓	๒.๙๙
๖. องค์กรวิชาชีพ	๕	๑.๑๕
๗. หน่วยงานเอกชน	๙๑	๒๐.๙๒
รวม	**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๓๓ รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๒๐.๙๒ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐.๕๗ หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ ๘.๙๗ และสมาคม, มูลนิธิ ร้อยละ ๒.๙๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๘๔	๑๙.๓๑
๒. ขอข้อมูล	๑๕๒	๓๔.๙๔
๓. ขอรับบริการ	๑๗๖	๔๐.๔๖
๔. ประสานงานทั่วไป	๑๖๑	๓๗.๐๑
๕. ประชุม/สัมมนา	๑๒๖	๒๘.๙๗

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๔๖ รองลงมา คือ ประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๓๗.๐๑ ขอข้อมูล ร้อยละ ๓๔.๙๔ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๒๘.๙๗ และขอคำปรึกษา ร้อยละ ๑๙.๓๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน หรืองานบริการที่มาติดต่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

หน่วยงาน หรืองานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๒๑๖	๔๙.๖๖
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๓๐	๖.๙๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๑๓๑	๓๐.๑๑
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๗๘	๑๗.๙๓
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑๑๖	๒๖.๖๗
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๓๑	๗.๑๓
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๑๖	๓.๖๘
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓๗	๘.๕๑
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๕๘	๑๓.๓๓

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

หน่วยงาน หรืองานบริการในกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มาติดต่อ โดยส่วนใหญ่มาติดต่อสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ร้อยละ ๔๙.๖๖ รองลงมา คือ สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๓๐.๑๑ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๒๖.๖๗ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๑๗.๙๓ และกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ ๑๓.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ – ๕ ครั้ง	๓๙๘	๙๑.๔๙
๒. ๖ – ๑๐ ครั้ง	๑๘	๔.๑๔
๓. ๑๑ – ๑๕ ครั้ง	๑๑	๒.๕๓
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๘	๑.๘๔
รวม	**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ – ๕ ครั้ง ร้อยละ ๙๑.๔๙ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๖ – ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๔.๑๔ มาติดต่อ ๑๑ – ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๒.๕๓ และมาติดต่อมากกว่า ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๑.๘๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๒๘๗	๖๕.๙๘
๒. เฟสบุ๊ก	๒๓	๕.๒๙
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๓๙	๘.๙๗
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑๑๐	๒๕.๒๙
๕. บุคคลแนะนำ	๑๕๘	๓๖.๓๒
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๔๓	๓๒.๘๗
๗. อื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน)	๒๑	๔.๘๓

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๙๘ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๓๖.๓๒ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๓๒.๘๗ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๕.๒๙ และวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ ๘.๙๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒๐ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๔๖)	๑๐๒ (๒๓.๔๕)	๒๐๕ (๔๗.๑๓)	๑๒๖ (๒๘.๙๗)	๔.๐๕	๐.๗๓๖	มาก	๘๑.๐๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๐.๖๙)	๑๐๑ (๒๓.๒๒)	๒๑๗ (๔๙.๘๙)	๑๑๔ (๒๖.๒๑)	๔.๐๒	๐.๗๒๓	มาก	๘๐.๔๐
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗๔ (๑๗.๐๑)	๒๐๐ (๔๕.๙๘)	๑๖๑ (๓๗.๐๑)	๔.๒๐	๐.๗๐๘	มาก	๘๔.๐๐
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๔๖)	๕๘ (๑๓.๓๓)	๒๑๐ (๔๘.๒๘)	๑๖๕ (๓๗.๙๓)	๔.๒๔	๐.๖๙๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๔๖)	๗๐ (๑๖.๐๙)	๒๔๕ (๕๖.๓๒)	๑๑๘ (๒๗.๑๓)	๔.๑๐	๐.๖๖๔	มาก	๘๒.๐๐
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐ (๐.๐๐)	๑๑ (๒.๕๓)	๘๒ (๑๘.๘๕)	๒๓๒ (๕๓.๓๓)	๑๑๐ (๒๕.๒๙)	๔.๐๑	๐.๗๓๗	มาก	๘๐.๒๐
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๒๓)	๖๓ (๑๔.๔๘)	๑๘๐ (๔๑.๓๘)	๑๙๑ (๔๓.๙๑)	๔.๒๙	๐.๗๑๔	มากที่สุด	๘๕.๘๐
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๔๖)	๖๑ (๑๔.๐๒)	๑๙๗ (๔๕.๒๙)	๑๗๕ (๔๐.๒๓)	๔.๒๕	๐.๗๐๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐

ตารางที่ ๒๐ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๖	๑๐๗	๒๐๕	๑๑๗	๔.๐๐	๐.๗๕๖	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๓๘)	(๒๔.๖๐)	(๔๗.๑๓)	(๒๖.๙๐)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๖๖	๒๐๑	๑๖๘	๔.๒๓	๐.๖๙๖	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๑๗)	(๔๖.๒๑)	(๓๘.๖๒)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๑	๑๐๐	๒๐๕	๑๒๙	๔.๐๖	๐.๗๓๐	มาก	๘๑.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๒๒.๙๙)	(๔๗.๑๓)	(๒๙.๖๖)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๐	๑	๖๐	๑๖๓	๒๑๑	๔.๓๔	๐.๗๑๘	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๑๓.๗๙)	(๓๗.๔๗)	(๔๘.๕๑)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐**	**๐**	**๕๖**	**๑๙๖**	**๑๘๓**	**๔.๒๙**	**๐.๖๘๒**	**มากที่สุด**	**๘๕.๘๐**
	(๐.๐๐)	**(๐.๐๐)**	**(๑๒.๘๗)**	**(๔๕.๐๖)**	**(๔๒.๐๗)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๑๖**	**๐.๕๙๗**	**มาก**	**๘๓.๒๐**

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสี

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑	๓	๑๐๘	๒๑๗	๑๐๖	๓.๙
	(๐.๒๓)	(๐.๖๙)	(๒๔.๘๓)	(๔๙.๘๙)	(๒๔.๓๗)	
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒	๖	๑๑๗	๒๑๕	๙๕	๓.๙
	(๐.๔๖)	(๑.๓๘)	(๒๖.๙๐)	(๔๙.๔๓)	(๒๑.๘๔)	
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๑	๗๑	๒๔๑	๑๒๐	๔.๑
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๑๖.๔๐)	(๕๕.๖๖)	(๒๗.๗๑)	
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๕๑	๒๔๐	๑๔๓	๔.๒
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๑๑.๗๒)	(๕๕.๑๗)	(๓๒.๘๗)	
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๔	๘๗	๒๓๗	๑๐๗	๔.๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๒)	(๒๐.๐๐)	(๕๔.๔๘)	(๒๔.๖๐)	
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๑๐	๑๒๗	๒๓๐	๖๘	๓.๘
	(๐.๐๐)	(๒.๓๐)	(๒๙.๒๐)	(๕๒.๘๗)	(๑๕.๖๓)	
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑	๐	๖๒	๒๑๘	๑๕๔	๔.๒
	(๐.๒๓)	(๐.๐๐)	(๑๔.๒๕)	(๕๐.๑๑)	(๓๕.๔๐)	
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๑	๑	๕๐	๒๒๑	๑๖๒	๔.๒
	(๐.๒๓)	(๐.๒๓)	(๑๑.๔๙)	(๕๐.๘๐)	(๓๗.๒๔)	

ตารางที่ ๒๑ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๑ (๐.๒๓)	๖ (๑.๓๘)	๑๑๗ (๒๖.๙๐)	๒๐๒ (๔๖.๔๔)	๑๐๙ (๒๕.๐๖)	๓.๙๕	๐.๗๗๑	มาก	๗๙.๐๐
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๑ (๐.๒๓)	๑ (๐.๒๓)	๗๒ (๑๖.๕๕)	๒๐๘ (๔๗.๘๒)	๑๕๓ (๓๕.๑๗)	๔.๑๗	๐.๗๒๐	มาก	๘๓.๔๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๑ (๐.๒๓)	๑ (๐.๒๓)	๑๒๔ (๒๘.๕๑)	๒๑๐ (๔๘.๒๘)	๙๙ (๒๒.๗๖)	๓.๙๓	๐.๗๓๔	มาก	๗๘.๖๐
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๔๖)	๕๔ (๑๒.๔๑)	๑๗๙ (๔๑.๑๕)	๒๐๐ (๔๕.๙๘)	๔.๓๓	๐.๗๐๕	มากที่สุด	๘๖.๖๐
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐ (๐.๐๐)**	**๐ (๐.๐๐)**	**๕๘ (๑๓.๓๓)**	**๒๓๒ (๕๓.๓๓)**	**๑๔๕ (๓๓.๓๓)**	**๔.๒๐**	**๐.๖๕๔**	**มาก**	**๘๔.๐๐**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๐๘**	**๐.๕๖๓**	**มาก**	**๘๑.๖๐**

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็น๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ			**๓๖๒**	**๘๓.๒๒**
มีประเด็นไม่พึงพอใจ			**๗๓**	**๑๖.๗๘**
ประเด็นไม่พึงพอใจ	**อันดับ**	**ร้อยละ**		
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๒๔.๗๙		
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๒๑.๖๕		
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓	๑๖.๕๓		
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๙.๖๙		
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๗.๙๘		
๖. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๖	๕.๗๐		
๗. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๗	๓.๔๒		
๘. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๘	๒.๘๕		
๙. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่ง, ห้องน้ำ)	๙	๒.๒๘		
๑๐. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๐	๑.๙๙		
๑๑. ด้านอื่น ๆ เช่น การเดินทางมีความลำบาก	๑๐	๑.๙๙		
๑๒. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๒	๐.๘๕		
๑๓. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๓	๐.๒๘		
รวมทั้งสิ้น			**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๒๒ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๖.๗๘ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๔.๗๙ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๒๑.๖๕ อันดับ ๓ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๖.๕๒ อันดับ ๔ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๙.๖๙ และอันดับ ๕ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๗.๙๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๓ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๒๑	๒๑๕	๑๙๙	๔.๔๑	๐.๕๘๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๘๓)	(๔๙.๔๓)	(๔๕.๗๕)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๑	๑๙	๒๑๐	๒๐๕	๔.๔๒	๐.๕๘๘	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๔.๓๗)	(๔๘.๒๘)	(๔๗.๑๓)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๒	๓๐	๒๔๕	๑๕๘	๔.๒๙	๐.๖๐๘	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๖)	(๖.๙๐)	(๕๖.๓๒)	(๓๖.๓๒)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๒	๔๗	๒๕๕	๑๓๑	๔.๑๘	๐.๖๒๘	มาก	๘๓.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๖)	(๑๐.๘๐)	(๕๘.๖๒)	(๓๐.๑๑)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๒	๓๔	๒๒๙	๑๗๐	๔.๓๐	๐.๖๒๙	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๖)	(๗.๘๒)	(๕๒.๖๔)	(๓๙.๐๘)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๑	๓๕	๒๑๕	๑๘๔	๔.๓๔	๐.๖๓๒	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๘.๐๕)	(๔๙.๔๓)	(๔๒.๓๐)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๕๙	๑๙๙	๑๗๖	๔.๒๖	๐.๖๙๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๑๓.๕๖)	(๔๕.๗๕)	(๔๐.๔๖)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๑	๓๓	๒๑๓	๑๘๘	๔.๓๕	๐.๖๒๘	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๒๓)	(๗.๕๙)	(๔๘.๙๗)	(๔๓.๒๒)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						**๔.๓๒**	**๐.๕๑๕**	**มากที่สุด**	**๘๖.๔๐**

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๔ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๑๗๖	๔๐.๔๖
๒. อีเมล	๒๕๙	๕๙.๕๔
๓. ไปรษณีย์	๗๗	๑๗.๗๐
๔. โทรศัพท์	๒๙๕	๖๗.๘๒
๕. โทรสาร (Fax)	๔๑	๙.๔๓
๖. ข้อความ SMS	๑๑	๒.๕๓
๗. เฟสบุ๊ก	๕๓	๑๒.๑๘
๘. ไลน์	๑๐๑	๒๓.๒๒
๙. อื่น ๆ เช่น ทางเว็บไซต์	๓	๐.๖๙

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๖๗.๘๒ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๕๙.๕๔ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๐.๔๖ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๒๓.๒๒ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๗.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๕ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๗๑	๑๖.๓๒
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๓๖๔	๘๓.๖๘
รวมทั้งสิ้น	**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๘๓.๖๘ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๖.๓๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๖ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)*

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๑๕๙	๔๓.๖๘
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๑๗๖	๔๘.๓๕
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๑๐๘	๒๙.๖๗
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๓๙	๓๘.๑๙
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๘๕	๒๓.๓๕
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๗๔	๒๐.๓๓
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๙๒	๒๕.๒๗
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๙๘	๒๖.๙๒
๙. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่จอดรถ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการฝึกอบรม เพิ่มจำนวนเครื่องมือ และบุคคลากรในการทดสอบผลิตภัณฑ์	๙	๒.๔๗

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาคมากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๓๕ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๔๓.๖๘ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๘.๑๙ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS ร้อยละ ๒๙.๖๗ และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ ๒๖.๙๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๗ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**		**๓๔**	**๗.๘๒**
๑. อยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้	*: ร้อยละ ๑๔.๗๑*		
๒. เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๑๔.๗๑*		
๓. อยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์ เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้	*: ร้อยละ ๘.๘๔*		
๔. อยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๕. อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๖. การจัดฝึกอบรมควรกระจายในส่วนภูมิภาค	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๗. อยากให้จัดสัมนาวิชาการมากขึ้น	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๘. เพิ่มขอบข่ายในการตรวจสอบให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๙. อยากให้สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีน้ำดื่มบรรจุขวดบริการในห้องอบรม	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๐. เพิ่มช่องทางการสื่อสารในการติดต่อมากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๑. ให้เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคที่ทันสมัยจะได้สะดวกต่อผู้รับบริการ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๒. การโอนเงินเข้าบัญชีค่อนข้างลำบาก ต้องไปทำรายการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารเท่านั้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๓. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่านี้	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๔. อยากให้มีการประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้นและการแจ้งข้อมูลให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๕. ควรขยายห้องปฏิบัติการไปยังพื้นที่ EEC พร้อมจัดส่งนักวิทยาศาสตร์บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ทำงานเป็นเครือข่ายกับนักวิทยาศาสตร์บริการในพื้นที่ EEC เป็นโครงการต่อเนื่อง ๕-๑๐ ปี	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		

ตารางที่ ๒๗ (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
๑๖. อยากให้มีวารสารแจกประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๗. อยากให้ปรับปรุงหัวข้อ E-learnning ให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ เพราะมีแต่ซ้ำ ๆ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๘. อยากให้ส่งเสริมเทคโนโลยีในชุมชนให้ทั่วถึง	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๙. ควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและมาตรฐานการทดสอบให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ และส่งเอกสารที่สืบค้นได้ให้ลูกค้าผ่านทาง อีเมล	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๒๐. พัฒนาโครงการต่อไปเรื่อย ๆ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**		**๔๐๑**	**๙๒.๑๘**
รวมทั้งสิ้น		**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๒.๑๘ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๗.๘๒ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องอยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ และเพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๔.๗๑ รองลงมา คือ อยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์ เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้ ร้อยละ ๘.๘๒ อยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้ อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ การจัดฝึกอบรมควรกระจายในส่วนภูมิภาค และอยากให้จัดสัมนาวิชาการมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๘๘ และเพิ่มขอบข่ายในการตรวจสอบให้มากขึ้น อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ให้มีน้ำดื่มบรรจุใส่ขวดบริการในห้องอบรม เพิ่มช่องทางการสื่อสารในการติดต่อมากขึ้น ให้เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคที่ทันสมัยจะได้สะดวกต่อผู้รับบริการ การโอนเงินเข้าบัญชีค่อนข้างลำบาก ต้องไปทำรายการที่เค้าเตอร์ของธนาคารเท่านั้น อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่านี้ อยากให้มีการประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้นและการแจ้งข้อมูลให้มากขึ้น ควรขยายห้องปฏิบัติการไปยังพื้นที่ EEC พร้อมจัดส่งนักวิทยาศาสตร์บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่, ทำงานเป็นเครือข่ายกับนักวิทยาศาสตร์บริการในพื้นที่ EEC เป็นโครงการต่อเนื่อง ๕-๑๐ ปี อยากให้มีวารสารแจกประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง อยากให้ปรับปรุงหัวข้อ E-learning ให้มีความหลากหลายมากกว่านี้เพราะมีแต่ซ้ำ ๆ อยากให้ส่งเสริมเทคโนโลยีในชุมชนให้ทั่วถึง ควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและมาตรฐานการทดสอบให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ และส่งเอกสารที่สืบค้นได้ให้ลูกค้าผ่านทางอีเมล และอยากให้พัฒนาโครงการต่อไปเรื่อย ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒.๙๔

๓.๓ ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

๓.๓.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คน แบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน และ ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ คน สามารถสรุปได้ดังนี้

● **ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ**

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และมาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี โดยใช้ช่องทางการสื่อสารในระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ การใช้อีเมลและผ่านแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและได้รับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ บุคลากรเป็นผู้ที่ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีเครื่องมือที่มีความพร้อม สามารถรองรับการทดสอบได้หลากหลายและผลการทดสอบ หรือวิเคราะห์มีความเป็นกลาง มีมาตรฐานสูงและเชื่อมั่นได้ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านของการทำงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังในการพัฒนาศักยภาพของกรมวิทยาศาสตร์บริการไปสู่ระดับมาตรฐานสากล มีการลงทุนและพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทุกรายการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีมาตรฐาน และมีความแม่นยำ บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบ

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ นั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องระบบการทดสอบและเครื่องมือในการทดสอบมีมาตรฐาน บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีการให้ความรู้ไปสู่การปฏิบัติและพัฒนาใช้ประโยชน์ได้จริง โดยไม่หวงความรู้ หรือโอ้อวดตัวและพร้อมรับฟังความคิดเห็น ทำให้มีการต่อยอดองค์ความรู้ยิ่งขึ้น

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะผู้รับบริการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและห้องปฏิบัติการให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับผลักดันต้นแบบมาตรฐานจากงานวิจัยไปสู่ผลิตภัณฑ์จำหน่าย พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการตรวจวิเคราะห์ โดยมีการพัฒนาด้านเครื่องมือสอบเทียบที่มีความทันสมัยครอบคลุมทุกรายการ เพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง และในด้านการฝึกอบรม ควรเพิ่มเติมหัวข้อหรือหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เน้นความต้องการในแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนซึ่งมีความแตกต่างกัน มีการกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบชำระเงินให้มีความยืดหยุ่นและขยายช่องทางการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

๓.๓.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

● **ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่า ในประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจหรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการให้บริการ การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม การใช้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจสอบและประเมินผล โดยช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ การใช้ระบบออนไลน์ผ่านอีเมลและไลน์ เพราะมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่าการใช้งานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งอาจเสียเวลาในการสืบค้นและอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ โดยเหตุผลว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีงานด้านบริการค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการรับรองห้องปฏิบัติการ บริการวิเคราะห์ บริการสอบเทียบ การฝึกอบรม รับรองความสามารถผลิตภัณฑ์และห้องสมุด โดยในภาพรวมการบริการทำได้ดี มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว มีมาตรฐาน และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความน่าเชื่อถือ มีระบบมาตรฐาน ISO มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน รอบคอบ อีกทั้งมีระบบการตรวจสอบ มีการตรวจประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการขยายภารกิจและขอบเขตงานค่อนข้างกว้างขวาง และมีความหลากหลาย จึงอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ทำการวิเคราะห์หาตัวตนที่แท้จริง ทำภารกิจในสิ่งที่ตนเองถนัดและมีความมั่นใจมากที่สุด เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญและความเป็นเลิศเฉพาะทาง ควรจัดให้มีงานวิจัยเชิงรุกควบคู่พันธกิจด้านบริการองค์ความรู้เพื่อเป็นการต่อยอดงานภาคอุตสาหกรรม และควรมีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสารวิชาการต่างประเทศ รวมทั้งควรมีการพัฒนาองค์กรไปสู่เทคโนโลยียุค ๔.๐ มีการพัฒนาระบบงานออนไลน์ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และสร้างแอพพลิเคชั่นที่เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและบริการลูกค้าของกรมวิทยาศาสตร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงและขยายพื้นที่บริการจอดรถของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและมีเพียงพอ

บทที่ ๔
สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๒) เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๓) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และ ๔) เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ๔ วิธีคือ ๑) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ๒) การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ ๓) การส่งแบบสอบถามออนไลน์ และ ๔) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้วยแบบสัมภาษณ์

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

๔.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง ๖ งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๑๗๐	๑๐.๔๙
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๒๓๙	๑๔.๗๕
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๓๐๖	๑๘.๘๙
๒. งานบริการสอบเทียบ	๗๒	๔.๔๔
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๙๑	๕.๖๒
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๑๗๙	๑๑.๐๕
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๖๒	๓.๘๓
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๓๒๓	๑๙.๙๔
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑๗๘	๑๐.๙๙
รวม	**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวม

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๖๒.๕๙) และเพศชาย (ร้อยละ ๓๗.๔๑)

อายุ มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๒๙ ปี (ร้อยละ ๑๙.๓๘) อายุระหว่าง ๓๐ – ๓๙ ปี (ร้อยละ ๔๑.๙๘) อายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี (ร้อยละ ๒๗.๐๔) อายุระหว่าง ๕๐ – ๕๙ ปี (ร้อยละ ๙.๓๘) และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๒.๒๒)

ระดับการศึกษาสูงสุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๑๐.๓๑) ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๗.๐๔) ระดับปริญญาโท (ร้อยละ ๑๑.๓๖) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ ๑.๓๐)

สถานภาพการทำงาน มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ ๒๓.๐๒) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ ๖๖.๒๓) อาชีพเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม (ร้อยละ ๖.๓๖) อาชีพผู้ประกอบการ OTOP/SMEs (ร้อยละ ๓.๔๐) อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๐.๔๙) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ร้อยละ ๐.๒๕) และอาชีพข้าราชการบำนาญ (ร้อยละ ๐.๒๕)

ด้านเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ ๖๖.๙๑) รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล (ร้อยละ ๕๐.๐๐) เป็นส่วนราชการ (ร้อยละ ๔๕.๙๙) คุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ ๓๕.๑๒) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร (ร้อยละ ๓๑.๓๖) ความหลากหลาย/ความครบถ้วนของการให้บริการ (ร้อยละ ๒๘.๗๗) ราคาค่าบริการ (ร้อยละ ๒๘.๒๑) การบริการข้อมูลทางวิชาการ (ร้อยละ ๒๐.๗๔) ทำเลที่ตั้ง (ร้อยละ ๖.๗๓)

และความคิดเห็นอื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการทดสอบ, ราคาไม่แพง, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ร้อยละ ๐.๔๓)

ด้านการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ (ร้อยละ ๕๕.๓๗) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ ๕๕.๐๐) งานสัมมนา/งานนิทรรศการ (ร้อยละ ๒๗.๔๗) สื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ ๑๕.๓๗) เฟสบุ๊ก (ร้อยละ ๖.๙๑) วิทยุ/โทรทัศน์ (ร้อยละ ๓.๔๖) และอื่น ๆ เช่น อีเมล, หน่วยงานราชการ, สถาบันการศึกษา (ร้อยละ ๑.๓๖)

๔.๑.๒ ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๐๐)

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐)

๔) ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น ๔.๖๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๒๐) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน(ร้อยละ ๘๕.๖๐) งานบริการสอบเทียบ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง						ภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ภาพรวมการให้บริการ	**คะแนน**	**ร้อยละของคะแนน**
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๐๒	๔.๒๐	๓.๙๙	๔.๒๗	๐.๐๐	๔.๑๘	**๔.๑๓**	**๘๒.๖๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๔.๑๒	๔.๒๕	๔.๐๖	๔.๓๓	๐.๐๐	๔.๒๑	**๔.๑๙**	**๘๓.๘๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๓.๙๘	๔.๑๖	๓.๙๗	๔.๒๖	๐.๐๐	๔.๑๘	**๔.๑๑**	**๘๒.๒๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๓.๙๘	๔.๑๙	๓.๙๕	๔.๒๓	๐.๐๐	๔.๑๖	**๔.๑๐**	**๘๒.๐๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๓.๘๖	๔.๑๙	๓.๙๙	๔.๒๖	๐.๐๐	๔.๒๕	**๔.๑๑**	**๘๒.๒๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๓.๙๔	๔.๑๑	๓.๘๓	๔.๐๔	๐.๐๐	๔.๐๐	**๓.๙๘**	**๗๙.๖๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๒๗	๔.๔๑	๔.๑๗	๔.๕๑	๐.๐๐	๔.๓๗	**๔.๓๕**	**๘๗.๐๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๕๕	๔.๖๒	๔.๔๙	๔.๗๐	๐.๐๐	๔.๖๙	**๔.๖๑**	**๙๒.๒๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๑๖	๔.๓๔	๔.๑๗	๔.๔๒	๐.๐๐	๔.๒๙	**๔.๒๘**	**๘๕.๖๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๓.๙๘	๔.๑๗	๔.๐๑	๔.๑๓	๔.๐๖	๔.๑๖	**๔.๐๙**	**๘๑.๘๐**

๔.๑.๓ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐)

๒) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐)

๔) ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) รองลงมา คือ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๓๒

คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ						ภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๓.๗๐	๔.๐๘	๓.๘๙	๔.๑๑	๐.๐๐	๔.๐๐	**๓.๙๖**	**๗๙.๒๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓.๗๖	๔.๑๑	๓.๙๗	๔.๒๐	๐.๐๐	๔.๑๒	**๔.๐๓**	**๘๐.๖๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๓.๕๗	๔.๐๓	๓.๘๑	๔.๐๖	๐.๐๐	๓.๘๘	**๓.๘๗**	**๗๗.๔๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๓.๗๖	๔.๑๒	๓.๙๑	๔.๐๘	๐.๐๐	๔.๐๒	**๓.๙๘**	**๗๙.๖๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๓.๗๓	๔.๑๐	๓.๘๙	๔.๑๒	๐.๐๐	๔.๑๓	**๓.๙๙**	**๗๙.๘๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๓.๘๖	๔.๐๗	๓.๘๔	๔.๐๓	๐.๐๐	๔.๑๕	**๓.๙๙**	**๗๙.๘๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๒๔	๔.๔๒	๔.๑๓	๔.๔๕	๐.๐๐	๔.๓๗	**๔.๓๒**	**๘๖.๔๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๔๕	๔.๕๕	๔.๔๓	๔.๖๓	๐.๐๐	๔.๖๓	**๔.๕๔**	**๙๐.๘๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๐๗	๔.๓๒	๔.๐๙	๔.๓๑	๐.๐๐	๔.๒๕	**๔.๒๑**	**๘๔.๒๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๓๘	๔.๕๔	๔.๓๒	๔.๕๒	๔.๓๑	๔.๔๖	**๔.๔๒**	**๘๘.๔๐**

๔.๑.๔ ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ (ร้อยละ ๒๖.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ร้อยละ ๒๐.๘๑) ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ ๑๕.๔๔) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘.๕๒) ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๗.๔๕) ประเด็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ (ร้อยละ ๕.๕๕) ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ (ร้อยละ ๓.๘๒) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (ร้อยละ ๓.๖๘) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ร้อยละ ๒.๖๖) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ร้อยละ ๑.๒๐) ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ (ร้อยละ ๐.๘๐) และการรักษาความลับของผู้รับบริการ (ร้อยละ ๐.๖๒) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นความไม่พึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร		๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค		๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม		๒. งานบริการสอบเทียบ		๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๘.๘๖	๑	๓๘.๔๖	๑	๓๗.๒๑	๑	๓๙.๗๙	๑	๓๕.๖๒	๙	๓.๒๐
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓	๑๔.๑๕	๒	๑๖.๐๘	๓	๑๐.๘๕	๓	๑๕.๔๙	๒	๒๖.๐๓	๒	๒๐.๐๐
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๑๐	๑.๐๒	๑๐	๐.๐๐	๘	๓.๓๖	๑๒	๐.๐๐	๑๐	๐.๐๐	๓	๑๔.๔๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๑๐.๐๙	๖	๖.๙๙	๔	๙.๘๒	๔	๑๐.๘๑	๔	๗.๕๓	๘	๔.๘๐
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๖	๕.๓๙	๘	๒.๑๐	๗	๔.๓๙	๕	๖.๕๔	๕	๔.๗๙	๗	๕.๖๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๗	๓.๙๙	๕	๗.๖๙	๖	๖.๒๐	๘	๒.๑๔	๑๐	๐.๐๐	๖	๗.๒๐
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๑	๐.๙๔	๑๐	๐.๐๐	๑๒	๑.๐๓	๙	๑.๐๗	๑๐	๐.๐๐	๑๑	๐.๘๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๖.๑๐	๔	๑๐.๔๙	๕	๖.๔๖	๖	๕.๐๗	๗	๑.๓๗	๔	๑๐.๔๐
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๘	๒.๓๕	๗	๒.๘๐	๙	๒.๓๓	๗	๒.๒๗	๘	๐.๖๘	๕	๘.๘๐
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๑๕.๒๕	๓	๑๓.๙๙	๒	๑๔.๗๓	๒	๑๕.๗๕	๓	๒๑.๒๓	๑	๒๓.๒๐
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๓	๐.๑๖	๑๐	๐.๐๐	๑๓	๐.๐๐	๑๑	๐.๒๗	๑๐	๐.๐๐	๑๒	๐.๐๐
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๒	๐.๖๓	๑๐	๐.๐๐	๑๐	๒.๐๗	๑๒	๐.๐๐	๖	๒.๐๕	๑๐	๑.๖๐
๑๓. ด้านอื่น ๆ เช่น ราคาค่าบริการ ระยะเวลาการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน ขั้นตอนการขอใบเสนอราคา ระบบการให้บริการ	๙	๑.๐๙	๙	๑.๔๐	๑๑	๑.๕๕	๑๐	๐.๘๐	๘	๐.๖๘	๑๒	๐.๐๐

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ		๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี		๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์		๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๑๓.๙๕	๘	๓.๑๓	๒	๑๓.๙๕	๘	๓.๑๓	**๑**	**๒๖.๘๐**
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๑๐.๘๕	๕	๙.๓๘	๔	๑๐.๘๕	๕	๙.๓๘	**๓**	**๑๕.๔๔**
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๑๑.๖๓	๑	๑๘.๗๕	๓	๑๑.๖๓	๑	๑๘.๗๕	**๗**	**๓.๘๒**
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๗	๔.๖๕	๑	๑๘.๗๕	๗	๔.๖๕	๑	๑๘.๗๕	**๔**	**๘.๕๒**
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๙	๓.๘๘	๙	๐.๐๐	๙	๓.๘๘	๙	๐.๐๐	**๖**	**๕.๕๕**
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๗	๔.๖๕	๖	๖.๒๕	๗	๔.๖๕	๖	๖.๒๕	**๘**	**๓.๖๘**
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๒	๐.๐๐	๙	๐.๐๐	๑๒	๐.๐๐	๙	๐.๐๐	**๑๓**	**๐.๖๒**
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙	๓.๘๘	๑	๑๘.๗๕	๙	๓.๘๘	๑	๑๘.๗๕	**๕**	**๗.๔๕**
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๖	๕.๔๓	๙	๐.๐๐	๖	๕.๔๓	๙	๐.๐๐	**๙**	**๒.๖๖**
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๓๒.๕๖	๖	๖.๒๕	๑	๓๒.๕๖	๖	๖.๒๕	**๒**	**๒๐.๘๑**
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๑	๒.๓๓	๙	๐.๐๐	๑๑	๒.๓๓	๙	๐.๐๐	**๑๒**	**๐.๘๐**
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๒	๐.๐๐	๙	๐.๐๐	๑๒	๐.๐๐	๙	๐.๐๐	**๑๑**	**๑.๒๐**
๑๓. ด้านอื่น ๆ เช่น ราคาค่าบริการ ระยะเวลาการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน ขั้นตอนการขอใบเสนอราคา ระบบการให้บริการ	๕	๖.๒๐	๑	๑๘.๗๕	๕	๖.๒๐	๑	๑๘.๗๕	**๙**	**๒.๖๖**

๔.๑.๕ ความเชื่อมั่นของผู้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองมาตรฐานสากลมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส่ ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๓๐ (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) กองวัสดุวิศวกรรม และงานบริการสอบเทียบ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										ภาพรวม	
	๑. ความเป็นส่วนราชการ	๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๐. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๓๕	๔.๓๙	๔.๑๕	๔.๑๗	๔.๒๘	๔.๑๓	๔.๓๑	๔.๒๐	๔.๓๓	๔.๓๓	**๔.๒๖**	**๘๕.๒๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๔.๔๔	๔.๔๑	๔.๑๑	๔.๑๙	๔.๓๒	๔.๑๖	๔.๓๕	๔.๒๐	๔.๔๔	๔.๓๘	**๔.๓๐**	**๘๖.๐๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๔.๒๑	๔.๓๐	๔.๐๙	๔.๐๒	๔.๑๕	๓.๙๘	๔.๑๗	๔.๑๐	๔.๒๐	๔.๒๐	**๔.๑๔**	**๘๒.๘๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๔.๔๒	๔.๔๘	๔.๒๓	๔.๓๐	๔.๓๗	๔.๒๕	๔.๔๑	๔.๓๐	๔.๓๕	๔.๔๑	**๔.๓๕**	**๘๗.๐๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๔.๓๕	๔.๔๗	๔.๓๙	๔.๒๔	๔.๔๔	๔.๒๕	๔.๔๐	๔.๓๕	๔.๒๘	๐.๐๐	**๔.๓๕**	**๘๗.๐๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๒๐	๔.๔๘	๔.๓๓	๔.๑๐	๔.๒๖	๔.๐๔	๔.๒๒	๔.๑๕	๔.๒๓	๐.๐๐	**๔.๒๒**	**๘๔.๔๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๖๐	๔.๗๓	๔.๕๑	๔.๓๗	๔.๕๕	๔.๔๑	๔.๕๓	๔.๔๕	๔.๖๓	๐.๐๐	**๔.๕๓**	**๙๐.๖๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๔๘	๔.๔๘	๔.๖๓	๔.๕๓	๔.๖๕	๔.๕๒	๔.๖๓	๔.๕๓	๐.๐๐	๔.๕๕	**๔.๕๖**	**๙๑.๒๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๔๓	๔.๖๐	๔.๔๒	๔.๒๗	๔.๓๗	๔.๒๓	๔.๓๗	๔.๓๕	๔.๓๗	๐.๐๐	**๔.๓๘**	**๘๗.๖๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๓๙	๔.๓๖	๔.๓๘	๔.๒๙	๔.๔๒	๐.๐๐	๔.๓๙	๔.๔๒	๔.๓๙	๐.๐๐	**๔.๓๘**	**๘๗.๖๐**

๔.๑.๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจเรื่องข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑) ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๓๕.๘๘)

๒) เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๔๕.๔๐)

๓) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS (ร้อยละ ๒๙.๔๑)

๔) การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๔๕.๕๕)

๕) การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๓๓.๔๖)

๖) ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต (ร้อยละ ๒๒.๓๙)

๗) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น (ร้อยละ ๒๕.๖๖)

๘) การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อลยะ ๒๔.๐๒)

๙) อื่น ๆ เช่น เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ, ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ผลการวิเคราะห์ควรรวดเร็วกว่าเดิม, ข้อมูล หรือรายละเอียดการอบรมควรแจ้งให้เป็นปัจจุบัน, เพิ่มระยะเวลาชำระค่าอบรม, เพิ่มระบบการกดบัตรคิวในการรอรับบริการ (ร้อยละ ๔.๒๙)

๔.๑.๗ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจเรื่องข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๙๔.๗๕ มีเพียงร้อยละ ๕.๒๕ เท่านั้นที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**		**๘๕**	**๕.๒๕**
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า	*: ร้อยละ ๒๒.๓๕*		
๒. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑๔.๑๒*		
๓. อยากให้มีการ Update สถานะการทดสอบใน MOST ด้วย เนื่องจากมี Tracking แต่ไม่สามารถดูอะไรได้เลย ต้องโทรสอบถามแทน ซึ่งติดต่อยุ่งยาก	*: ร้อยละ ๘.๒๔*		
๔. อยากให้ขยายสถานที่ให้กว้างกว่าเดิม เนื่องจากที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๕. ควรมีการลดหย่อนค่าบริการ หากเป็นการวิเคราะห์ของนักศึกษา	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๖. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
๗. อยากให้เห็นความสำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการของไทยมากกว่าต่างประเทศ	*: ร้อยละ ๓.๕๓*		
๘. ระบบ MOST ใช้งานยุ่งยากซับซ้อน คือ บางหัวข้อไม่มีทดสอบที่หน้าระบบแต่พอโทรสอบถามเจ้าหน้าที่บอกทำได้	*: ร้อยละ ๓.๕๓*		
๙. อยากให้เพิ่มเรื่องของการวิจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๐. เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๑. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการทดสอบมากกว่านี้	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๒. อยากให้แก้ไขเกี่ยวกับช่องทาง และระยะเวลาในการชำระเงินค่าอบรม	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๓. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๔. อยากให้พัฒนาในทุกๆด้าน ให้ทันสมัย มีคุณภาพ	*: ร้อยละ ๒.๓๕*		
๑๕. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๖. อยากให้กรมวิทย์ทำแบบ Packaging	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๗. ในการรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทดสอบ ควรมีการทดสอบสมรรถนะผู้ตรวจประเมินและผู้ประสานงานให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๘. อยากให้แก้ไขช่วงเวลาในการอบรม	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๑๙. งานสารบรรณ ที่ส่งผลทดสอบวิเคราะห์ส่งไปรษณีย์ ระบุจ่าหน้าบริษัททั้ง ๆ ที่ในใบส่งทดสอบได้ระบุชื่อผู้รับผลทดสอบโดยตรงไว้แล้ว กลับไม่ได้จ่าหน้าซองถึงผู้รับตามที่ระบุ	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๐. อยากให้เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ครบถ้วนและต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๑. เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสดเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ช่องทางการโอนเงิน	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๒. ใบเสนอราคาอยากให้มีการตอบกลับโดยตรง	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๓. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการออกมาบริการนอกสถานที่บ้าง เช่น ตามมหาวิทยาลัย หรือจุดที่เดินทางไปใช้บริการได้สะดวก	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๔. ปรับปรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยกว่าเดิม	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๕. ระยะเวลาเปิดรับสมัครคอร์สอบรมไม่ค่อยเหมาะสมกับหน่วยงานเอกชน ที่จะสามารถจองคอร์สได้ช่วงปลายปี (พฤศจิกายน-ธันวาคม)	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๖. ควรปรับปรุงหลักการทดสอบให้ทันกฎหมายต่างประเทศ	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๗. อยากให้มีช่องทางการสมัครอบรมที่สะดวกกว่านี้ เช่น สมัครทางโทรศัพท์	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
๒๘. อยากให้มีระบบแก้ไขหรือเปลี่ยนข้อมูลทาง ออนไลน์หรือผ่าน อีเมล ได้เนื่องจากเวลาที่ข้อมูลผิดพลาด หรือชื่อบริษัทต่าง ๆ ผิดพลาดจะต้องเดินทางไปส่งแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทำให้เสียเวลามาก	*: ร้อยละ ๑.๑๘*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**		**๑,๕๓๕**	**๙๔.๗๕**
รวมทั้งสิ้น		**๑,๖๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

๔.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

งานบริการ	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓๐	๖.๙๐
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๑๗	๓.๙๑
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๑๐	๒.๓๐
๒. งานบริการสอบเทียบ	๒๓	๕.๒๙
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๑๑๐	๒๕.๒๙
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๒	๐.๔๖
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๑๙	๔.๓๗
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๗	๑.๖๑
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๙	๒.๐๗
๘. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒๐๘	๔๗.๘๒
รวม	**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนของส่วนราชการ (ร้อยละ ๕๓.๓๓) หน่วยงานเอกชน (ร้อยละ ๒๐.๙๒) รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ ๑๐.๕๗) หน่วยงานในกำกับของรัฐ (ร้อยละ ๘.๙๗) สมาคม/มูลนิธิ (ร้อยละ ๔.๑๔) องค์กรมหาชน (ร้อยละ ๒.๐๗) ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวัตถุประสงค์เพื่อขอรับบริการมากที่สุด (ร้อยละ ๔๐.๔๖) รองลงมา คือ ประสานงานทั่วไป (ร้อยละ ๓๗.๐๑) ขอข้อมูล (ร้อยละ ๓๔.๙๔) ประชุม/สัมมนา (ร้อยละ ๒๘.๙๗) ขอคำปรึกษา (ร้อยละ ๑๙.๓๑) ตามลำดับ

งานบริการ หรือหน่วยงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อ พบว่า สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์มากที่สุด (ร้อยละ ๔๙.๖๖) สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ (ร้อยละ ๓๐.๑๑) สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี (ร้อยละ ๒๖.๖๗) สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์บริการห้องปฏิบัติการ (ร้อยละ ๑๗.๙๓) กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ ๑๓.๓๓) กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร (ร้อยละ ๘.๕๑) กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค (ร้อยละ ๗.๑๓) สำนักเทคโนโลยีชุมชน (ร้อยละ ๖.๙๐) กองวัสดุวิศวกรรม (ร้อยละ ๓.๖๘) ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๑ – ๕ ครั้ง (ร้อยละ ๙๑.๔๙) ๖ – ๑๐ ครั้ง (ร้อยละ ๔.๑๔) ๑๑ – ๑๕ ครั้ง (ร้อยละ ๒.๕๓) มากกว่า ๑๕ ครั้ง (ร้อยละ ๑.๘๔) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านเว็บไซต์มากที่สุด (ร้อยละ ๖๕.๙๘) รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ (ร้อยละ ๓๖.๓๒) งานสัมมนาและนิทรรศการ (ร้อยละ ๓๒.๘๗) สื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ ๒๕.๒๙) วิทยุ/โทรทัศน์ (ร้อยละ ๘.๙๗) เฟสบุ๊ก (ร้อยละ ๕.๒๙) และอื่น ๆ เช่น รู้จักด้วยตนเอง, หน่วยงานราชการใกล้เคียงกัน, เป็นหน่วยงานในกระทรวงเดียวกัน (ร้อยละ ๔.๘๓) ตามลำดับ

๔.๒.๒ ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) ประเด็นความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ประเด็น

ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น ๔.๐๕ (ร้อยละ ๘๑.๐๐) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น ๔.๐๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๒๐) ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม คิดเป็น ๔.๐๐ (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ และงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๔๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๒๐) และงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง													ภาพรวม	
	๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์	๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๑๔	๔.๐๓	๔.๒๘	๔.๓๔	๔.๑๔	๔.๐๓	๔.๔๕	๔.๔๖	๔.๑๑	๔.๓๙	๔.๑๗	๔.๔๙	๔.๓๑	**๔.๒๕**	**๘๕.๐๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๔.๒๐	๓.๙๗	๔.๓๐	๔.๒๗	๓.๙๐	๔.๐๓	๔.๔๓	๔.๔๗	๓.๙๓	๔.๓๐	๓.๙๐	๔.๔๗	๔.๓๓	**๔.๑๙**	**๘๓.๘๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๔.๔๑	๔.๔๑	๔.๖๕	๔.๖๕	๔.๔๑	๔.๓๕	๔.๗๑	๔.๗๑	๔.๕๙	๔.๗๖	๔.๗๑	๔.๗๑	๔.๕๙	**๔.๕๙**	**๙๑.๘๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๓.๘๐	๓.๗๐	๓.๙๐	๔.๑๐	๔.๑๐	๓.๗๐	๔.๒๐	๔.๒๐	๓.๘๐	๔.๑๐	๓.๙๐	๔.๓๐	๔.๐๐	**๓.๙๘**	**๗๙.๖๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๔.๑๗	๔.๐๙	๔.๔๓	๔.๒๖	๔.๒๒	๔.๐๔	๔.๔๓	๔.๕๗	๔.๒๒	๔.๑๗	๔.๑๓	๔.๓๐	๔.๒๒	**๔.๒๕**	**๘๕.๐๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๓๖	๔.๓๕	๔.๔๘	๔.๕๒	๔.๓๗	๔.๒๖	๔.๖๒	๔.๕๕	๔.๓๕	๔.๕๗	๔.๒๕	๔.๖๙	๔.๖๔	**๔.๔๖**	**๘๙.๒๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๐๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๕.๐๐	๔.๕๐	**๔.๕๐**	**๙๐.๐๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๓๒	๔.๓๒	๔.๔๗	๔.๒๖	๔.๓๒	๔.๑๖	๔.๓๗	๔.๒๖	๔.๐๕	๔.๕๓	๔.๔๒	๔.๕๓	๔.๔๒	**๔.๓๔**	**๘๖.๘๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๒๙	๔.๑๔	๔.๔๓	๔.๕๗	๔.๔๓	๔.๒๙	๔.๗๑	๔.๕๗	๔.๕๗	๔.๗๑	๔.๑๔	๔.๕๗	๔.๕๗	**๔.๔๖**	**๘๙.๒๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๓.๘๙	๓.๘๙	๔.๔๔	๔.๔๔	๔.๑๑	๓.๘๙	๔.๐๐	๔.๔๔	๓.๘๙	๔.๒๒	๔.๓๓	๔.๔๔	๔.๓๓	**๔.๑๘**	**๘๓.๖๐**
๘. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓.๗๙	๓.๗๙	๓.๙๔	๔.๐๓	๓.๙๒	๓.๘๔	๔.๐๔	๓.๙๘	๓.๗๓	๓.๙๗	๓.๘๘	๔.๐๘	๔.๐๘	**๓.๙๓**	**๗๘.๖๐**

๔.๒.๓ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๒๐) ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น ๓.๘๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๔๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐) และงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ													ภาพรวม	
	๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์	๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	ภาพรวมในการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๓.๘๖	๓.๖๘	๔.๑๕	๔.๓๐	๓.๙๓	๓.๘๐	๔.๓๖	๔.๔๐	๔.๐๔	๔.๒๙	๔.๐๔	๔.๔๘	๔.๒๙	**๔.๑๓**	**๘๒.๖๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓.๘๓	๓.๗๐	๔.๒๐	๔.๒๓	๓.๘๐	๓.๘๐	๔.๔๐	๔.๔๗	๓.๘๗	๔.๒๓	๓.๗๓	๔.๔๗	๔.๓๐	**๔.๐๘**	**๘๑.๖๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๔.๓๕	๔.๓๕	๔.๔๗	๔.๕๙	๔.๔๑	๔.๑๒	๔.๕๙	๔.๖๕	๔.๔๗	๔.๖๕	๔.๔๑	๔.๕๙	๔.๕๙	**๔.๔๘**	**๘๙.๖๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๓.๔๐	๓.๐๐	๓.๘๐	๔.๑๐	๓.๖๐	๓.๕๐	๔.๑๐	๔.๑๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๔๐	๔.๐๐	**๓.๘๓**	**๗๖.๖๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๓.๗๘	๓.๖๕	๔.๐๙	๔.๐๙	๓.๘๓	๓.๖๕	๔.๒๒	๔.๓๐	๓.๖๕	๓.๙๖	๓.๖๑	๓.๙๖	๓.๘๓	**๓.๘๙**	**๗๗.๘๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๓๓	๔.๒๗	๔.๓๙	๔.๔๙	๔.๓๑	๔.๑๕	๔.๔๙	๔.๕๔	๔.๒๒	๔.๔๔	๔.๑๑	๔.๖๑	๔.๔๔	**๔.๓๗**	**๘๗.๔๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๕๐	๔.๐๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๓.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๕.๐๐	๔.๕๐	**๔.๔๒**	**๘๘.๔๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๑๑	๔.๑๑	๔.๓๒	๔.๒๑	๔.๒๑	๓.๙๕	๔.๒๑	๔.๑๑	๓.๘๙	๔.๓๒	๔.๒๑	๔.๔๗	๔.๒๖	**๔.๑๘**	**๘๓.๖๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๔๓	๔.๒๙	๔.๔๓	๔.๕๗	๔.๒๙	๔.๒๙	๔.๕๗	๔.๔๓	๔.๔๓	๔.๒๙	๔.๐๐	๔.๒๙	๔.๔๓	**๔.๓๖**	**๘๗.๒๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๓.๗๘	๓.๘๙	๓.๘๘	๔.๓๓	๔.๓๓	๓.๖๗	๔.๑๑	๔.๒๒	๓.๘๙	๔.๖๗	๔.๐๐	๔.๒๒	๔.๑๑	**๔.๐๘**	**๘๑.๖๐**
๘. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓.๘๐	๓.๗๕	๓.๙๑	๔.๐๒	๓.๘๙	๓.๖๓	๓.๙๙	๔.๐๓	๓.๘๐	๓.๙๘	๓.๘๒	๔.๑๖	๔.๐๗	**๓.๙๑**	**๗๘.๒๐**

๔.๒.๔ ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในประเด็นความเพียงพอของสถานที่จอดรถมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ (ร้อยละ ๒๔.๗๙) รองลงมา คือ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ (ร้อยละ ๒๑.๖๕) ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน (ร้อยละ ๑๖.๕๒) ประเด็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ (ร้อยละ ๙.๖๙) ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ ๗.๙๘) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๕.๗๐) ประเด็นข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ (ร้อยละ ๓.๔๒) ประเด็นการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. (ร้อยละ ๒.๘๕) ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (ร้อยละ ๒.๒๘) ประเด็นความน่าเชื่อถือของการบริการ (ร้อยละ ๑.๙๙) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ (ร้อยละ ๐.๘๕ และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ (ร้อยละ ๐.๒๘) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาประเด็นความไม่พึงพอใจจำแนกตามงานบริการ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร		๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค		๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม		๒. งานบริการสอบเทียบ	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๔.๕๕	๑	๒๖.๐๙	๒	๓๕.๗๑	๑	๔๔.๔๔	๒	๒๒.๖๔
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๙.๐๙	๔	๘.๗๐	๕	๐.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๒	๒๒.๖๔
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๕	๗.๒๗	๓	๑๗.๓๙	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๙	๐.๐๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๓	๑๔.๕๕	๒	๒๑.๗๔	๕	๐.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๕	๓.๗๗
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๗	๓.๖๔	๘	๐.๐๐	๔	๗.๑๔	๕	๕.๕๖	๗	๑.๘๙
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๕	๗.๒๗	๔	๘.๗๐	๓	๑๔.๒๙	๖	๐.๐๐	๙	๐.๐๐
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๙	๐.๐๐	๘	๐.๐๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๙	๐.๐๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗	๓.๖๔	๔	๘.๗๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๔	๑๑.๓๒
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๙	๐.๐๐	๘	๐.๐๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๕	๓.๗๗
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๒๐.๐๐	๔	๘.๗๐	๑	๔๒.๘๖	๒	๑๖.๖๗	๑	๓๒.๐๘
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๙	๐.๐๐	๘	๐.๐๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๗	๑.๘๙
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ, จุดบริการน้ำดื่ม, ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๙	๐.๐๐	๘	๐.๐๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๙	๐
๑๓. ด้านอื่น ๆ เช่น การเดินทางมีความลำบาก	๙	๐.๐๐	๘	๐.๐๐	๕	๐.๐๐	๖	๐.๐๐	๙	๐

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ		๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ		๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี		๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์		๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๓	๑๔.๑๖					๒	๓๓.๓๓	๔	๑๘.๑๘
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๑๕.๐๔					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๘	๓.๕๔					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๘	๓.๕๔					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๑๐.๖๒					๑	๕๕.๕๖	๕	๐.๐๐
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๒	๐.๐๐					๔	๐.๐๐	๑	๒๗.๒๗
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๐	๒.๖๕					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๙.๗๓					๔	๐.๐๐	๑	๒๗.๒๗
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๑๑	๑.๗๗					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๒๘.๓๒					๓	๑๑.๑๑	๑	๒๗.๒๗
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๒	๐.๐๐					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ, จุดบริการน้ำดื่ม, ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๖	๕.๓๑					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐
๑๓. ด้านอื่น ๆ เช่น การเดินทางมีความลำบาก	๖	๕.๓๑					๔	๐.๐๐	๕	๐.๐๐

*** หมายเหตุ :** งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ และงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีไม่มีคะแนน เนื่องจากไม่มีผู้ที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเลย

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	๘. สำนักงานเลขานุการกรมฯ		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๒๑.๘๒	**๒**	**๒๑.๖๕**
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑	๒๑.๘๒	**๓**	**๑๖.๕๒**
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๘	๓.๖๔	**๗**	**๓.๔๒**
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๕	๕.๔๕	**๖**	**๕.๗๐**
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๑๒.๗๓	**๔**	**๙.๖๙**
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๑	๐.๐๐	**๑๐**	**๑.๙๙**
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๑	๐.๐๐	**๑๒**	**๐.๘๕**
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๕.๔๕	**๕**	**๗.๙๘**
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๕	๕.๔๕	**๘**	**๒.๘๕**
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓	๒๐.๙๑	**๑**	**๒๔.๗๙**
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๑	๐.๐๐	**๑๓**	**๐.๒๘**
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ, จุดบริการน้ำดื่ม, ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น	๙	๑.๘๒	**๙**	**๒.๒๘**
๑๓. ด้านอื่น ๆ เช่น การเดินทางมีความลำบาก	๑๐	๐.๙๑	**๑๐**	**๑.๙๙**

๔.๒.๕ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองมาตรฐานสากลมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มากที่สุด คิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) รองลงมา คือ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ และงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									ภาพรวม	
	๑. ความเป็นส่วนราชการ	๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
๑. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	๔.๕๗	๔.๕๘	๔.๔๐	๔.๓๗	๔.๔๔	๔.๕๑	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๔๙	**๔.๔๘**	**๘๙.๖๐**
๑.๑ กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๔.๕๗	๔.๕๓	๔.๓๓	๔.๓๓	๔.๔๓	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๓๗	๔.๔๐	**๔.๔๔**	**๘๘.๘๐**
๑.๒ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๔.๖๕	๔.๗๑	๔.๕๙	๔.๕๙	๔.๕๙	๔.๕๓	๔.๗๑	๔.๖๕	๔.๕๙	**๔.๖๒**	**๙๒.๔๐**
๑.๓ กองวัสดุวิศวกรรม	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๓๐	๔.๒๐	๔.๓๐	๔.๕๐	๔.๓๐	๔.๕๐	๔.๕๐	**๔.๔๐**	**๘๘.๐๐**
๒. งานบริการสอบเทียบ	๓.๙๖	๔.๓๙	๔.๐๙	๔.๐๔	๔.๒๒	๔.๐๔	๔.๑๗	๔.๐๙	๔.๑๓	**๔.๑๓**	**๘๒.๖๐**
๓. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	๔.๖๗	๔.๖๕	๔.๕๔	๔.๔๐	๔.๔๙	๐.๐๐	๔.๖๓	๔.๕๐	๔.๖๑	**๔.๕๖**	**๙๑.๒๐**
๔. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๔.๕๐	๐.๐๐	๕.๐๐	๔.๕๐	๔.๕๐	**๔.๕๖**	**๙๑.๒๐**
๕. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	๔.๒๖	๔.๔๗	๔.๓๒	๔.๓๒	๔.๔๗	๔.๒๑	๔.๔๒	๔.๕๘	๔.๓๒	**๔.๓๗**	**๘๗.๔๐**
๖. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	๔.๗๑	๔.๕๗	๔.๒๙	๔.๒๙	๔.๔๓	๔.๔๓	๔.๔๓	๔.๒๙	๔.๔๓	**๔.๔๓**	**๘๘.๖๐**
๗. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔.๒๒	๓.๘๙	๔.๓๓	๔.๑๑	๔.๒๒	๐.๐๐	๔.๓๓	๔.๓๓	๔.๔๔	**๔.๒๓**	**๘๔.๖๐**
๘. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๔.๒๘	๔.๒๗	๔.๑๓	๔.๐๑	๔.๑๕	๔.๑๓	๔.๑๓	๔.๐๗	๔.๒๐	**๔.๑๕**	**๘๓.๐๐**

๔.๒.๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลือกใช้ช่องทางโทรศัพท์สะดวกมากที่สุด (ร้อยละ ๖๗.๘๒) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ ๕๙.๕๔) ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ ๔๐.๔๖) ไลน์ (ร้อยละ ๒๓.๒๒ ไปรษณีย์ (ร้อยละ ๑๗.๗๐) เฟสบุ๊ก (ร้อยละ ๑๒.๑๘) โทรสาร (Fax) (ร้อยละ ๙.๔๓) ข้อความ SMS (ร้อยละ ๒.๕๓) และอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ (ร้อยละ ๐.๖๙) ตามลำดับ

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑) ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๔๓.๖๘)

๒) เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (ร้อยละ ๔๘.๓๕)

๓) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS (ร้อยละ ๒๙.๖๗)

๔) การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๓๘.๑๙)

๕) การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ ๒๓.๓๕)

๖) ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต (ร้อยละ ๒๐.๓๓)

๗) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น (ร้อยละ ๒๕.๒๗)

๘) การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อลยะ ๒๖.๙๒)

๙) อื่น ๆ เช่น เปิดช่องทางการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น, ความรวดเร็วในการทดสอบ, เพิ่มจำนวนเครื่องมือ และบุคลากรในการทดสอบผลิตภัณฑ์, ความรวดเร็วในการทดสอบ, เพิ่มหน่วยงานวิทยาศาสตร์บริการในระดับท้องถิ่น, เพิ่มข้อมูลที่หลากหลายในเว็บไซต์ (ร้อยละ ๒.๔๗)

๔.๒.๗ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจเรื่องข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๙๒.๑๘ มีเพียงร้อยละ ๗.๘๒ เท่านั้นที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ โดยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**		**๓๔**	**๗.๘๒**
๑. อยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้	*: ร้อยละ ๑๔.๗๑*		
๒. เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๑๔.๗๑*		
๓. อยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้อีกด้วย	*: ร้อยละ ๘.๘๒*		
๔. อยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๕. อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๖. การจัดฝึกอบรมควรกระจายในส่วนภูมิภาค	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๗. อยากให้จัดสัมมนาวิชาการมากขึ้น	*: ร้อยละ ๕.๘๘*		
๘. เพิ่มขอบข่ายในการตรวจวิเคราะห์ให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๙. อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีน้ำดื่มบรรจุใส่ขวดบริการในห้องอบรม	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๐. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับทางกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๑. เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคที่ทันสมัยจะได้สะดวกต่อผู้รับบริการ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๒. การโอนเงินเข้าบัญชีค่อนข้างลำบาก ต้องไปทำรายการที่เคาเตอร์ของธนาคารเท่านั้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๓. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่านี้	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๔. อยากให้มีการประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้นและการแจ้งข้อมูลให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๕. ควรขยายห้องปฏิบัติการไปยังพื้นที่ EEC พร้อมจัดส่งนักวิทยาศาสตร์บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่ และทำงานเป็นเครือข่ายกับนักวิทยาศาสตร์บริการในพื้นที่ EEC เป็นโครงการต่อเนื่อง ๕-๑๐ ปี	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๖. อยากให้มีวารสารแจกประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๗. อยากให้ปรับปรุงหัวข้อ E-learning ให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ เพราะมีแต่เรื่องซ้ำ ๆ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๘. อยากให้ส่งเสริมเทคโนโลยีในชุมชนให้ทั่วถึง	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๑๙. ควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและมาตรฐานการทดสอบให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ และส่งเอกสารที่สืบค้นได้ให้ลูกค้าผ่านทางอีเมล	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
๒๐. พัฒนาโครงการฝึกอบรมต่อไปเรื่อย ๆ	*: ร้อยละ ๒.๙๔*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**		**๔๐๑**	**๙๒.๑๘**
รวมทั้งสิ้น		**๔๓๕**	**๑๐๐.๐๐**

ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คน แบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒๑ คน และ ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ คน สามารถสรุปได้ดังนี้

๔.๓ ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้บริการการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และมาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี โดยใช้ช่องทางการสื่อสารในระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ การใช้อีเมลและผ่านแอฟพลิเคชันต่าง ๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ยุ่งยากและได้รับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ บุคลากรเป็นผู้ที่ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีเครื่องมือที่มีความพร้อม สามารถรองรับการทดสอบได้หลากหลายและผลการทดสอบ หรือวิเคราะห์มีความเป็นกลาง มีมาตรฐานสูงและเชื่อมั่นได้ และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านของการทำงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังในการพัฒนาศักยภาพของกรมวิทยาศาสตร์บริการไปสู่ระดับมาตรฐานสากล มีการลงทุนและพัฒนาเครื่องมือในการทดสอบอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทุกรายการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๙๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากระบบการปฏิบัติงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีมาตรฐาน และมีความแม่นยำ บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบ

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ นั้น พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องระบบการทดสอบและเครื่องมือในการทดสอบมีมาตรฐาน บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีการให้ความรู้ไปสู่การปฏิบัติและพัฒนาใช้ประโยชน์ได้จริง โดยไม่หวงความรู้ หรือโอ้อวดตัวและพร้อมรับฟังความคิดเห็น ทำให้มีการต่อยอดองค์ความรู้ยิ่งขึ้น

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะผู้รับบริการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและห้องปฏิบัติการให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับผลักดันต้นแบบมาตรฐานจากงานวิจัยไปสู่ผลิตภัณฑ์จำหน่าย พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการตรวจวิเคราะห์ โดยมีการพัฒนาด้านเครื่องมือสอบเทียบที่มีความทันสมัยครอบคลุมทุกรายการ เพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง และในด้านการฝึกอบรม ควรเพิ่มเติมหัวข้อหรือหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เน้นความต้องการในแต่ละพื้นที่แต่ละชุมชนซึ่งมีความแตกต่างกัน มีการกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบชำระเงินให้มีความยืดหยุ่นและขยายช่องทางการชำระเงินค่าบริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ

๔.๔ ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ อาจกล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่า ในประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจหรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการให้บริการ การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม การใช้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจสอบและประเมินผล โดยช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ การใช้ระบบออนไลน์ผ่านอีเมลและไลน์ เพราะมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่าการใช้งานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งอาจเสียเวลาในการสืบค้นและอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ

ในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ โดยเหตุผลว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีงานด้านบริการค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการรับรองห้องปฏิบัติการ บริการวิเคราะห์ บริการสอบเทียบ การฝึกอบรม รับรองความสามารถผลิตภัณฑ์และห้องสมุด โดยในภาพรวมการบริการทำได้ดี มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว มีมาตรฐานและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ เหตุผลเนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีระบบมาตรฐาน ISO มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน รอบคอบ อีกทั้งมีระบบการตรวจสอบ มีการตรวจประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการขยายภารกิจและขอบเขตงานค่อนข้างกว้างขวางและมีความหลากหลาย จึงอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ทำการวิเคราะห์หาตัวตนที่แท้จริง ทำภารกิจในสิ่งที่ตนเองถนัดและมีความมั่นใจมากที่สุด เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญและความเป็นเลิศเฉพาะทาง ควรจัดให้มีงานวิจัยเชิงรุกควบคู่พันธกิจด้านบริการองค์ความรู้เพื่อเป็นการต่อยอดงานภาคอุตสาหกรรม และควรมีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสารวิชาการต่างประเทศ รวมทั้งควรมีการพัฒนาองค์กรไปสู่เทคโนโลยียุค ๔.๐ มีการพัฒนาระบบงานออนไลน์ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว และสร้างแอพพลิเคชั่นที่เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและบริการลูกค้าของกรมวิทยาศาสตร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงและขยายพื้นที่บริการจอดรถของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและมีเพียงพอ

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์..
สถานที่สัมภาษณ์..
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์...
ตำแหน่ง .... **แผนก/ ฝ่าย**..............................
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน...
ที่อยู่ ....
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ...........................

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการบ่อยที่สุด
๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์..

สถานที่สัมภาษณ์..

ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์...

ตำแหน่ง .... **แผนก/ ฝ่าย**...

สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน..

ที่อยู่ ....

ประเภทงานบริการที่ท่านได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ.................

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการบ่อยที่สุด

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

เลขที่แบบสอบถาม.......................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ............................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ..

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ											
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน

☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค

☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS

☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์

☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น

☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)

☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

เลขที่แบบสอบถาม.........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ............................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ..

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ											
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ
❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ
❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ...........................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ..

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)...

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ...................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ											
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ											
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** <u>*(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*</u>

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** <u>*(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*</u>

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)...

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน

☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค

☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS

☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์

☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น

☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)

☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

งานบริการสอบเทียบ

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ............................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ...

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๗.ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ											
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน

☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค

☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS

☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์

☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น

☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)

☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ............................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ...

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

....

....

....

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. **เพศ** ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. **อายุ** ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. **ระดับการศึกษาสูงสุด**
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ...........................

๔. **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน**
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ..

๕. **เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)...

๖. **ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด** *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๖. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๒. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๕. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ											
๑๘. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๐. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. **เพศ** ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. **อายุ** ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. **ระดับการศึกษาสูงสุด**
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ..........................

๔. **สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน**
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ...

๕. **เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..

๖. **ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด** *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ..................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๓. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ											
๕. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๒. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๔. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๖. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ											
๑๙. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....
อันดับ ๒ ....
อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน

☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค

☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS

☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์

☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น

☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)

☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

เลขที่แบบสอบถาม........................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ............................

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ...

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)...

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ ๗. อื่น ๆ...................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง						ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ											
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑		๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ										
๒๒. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๔. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๕. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)*
❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ　　๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ　　๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ　　๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ　　๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.　　๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....
อันดับ ๒ ....
อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน

☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค

☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS

☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์

☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต

☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น

☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)

☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เลขที่แบบสอบถาม.......................

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

❍ ๑. ส่วนราชการ ❍ ๒. รัฐวิสาหกิจ
❍ ๓. องค์กรมหาชน ❍ ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ
❍ ๕. สมาคม/มูลนิธิ ❍ ๖. องค์กรวิชาชีพ
❍ ๗. หน่วยงานเอกชน ❍ ๘. อื่น ๆ...

๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

☐ ๑. ขอคำปรึกษา ☐ ๒. ขอข้อมูล ☐ ๓. ขอรับบริการ
☐ ๔. ประสานงานทั่วไป ☐ ๕. ประชุม/สัมมนา ☐ ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ....

๓. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ *(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน)*

☐ ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
☐ ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน
☐ ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
☐ ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์บริการห้องปฏิบัติการ
☐ ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี
☐ ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
☐ ๗. กองวัสดุวิศวกรรม
☐ ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
☐ ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

๔. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ***(ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)***

❍ ๑. ๑ – ๕ ครั้ง ❍ ๒. ๖ – ๑๐ ครั้ง
❍ ๓. ๑๑ – ๑๕ ครั้ง ❍ ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง

๕. **ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด** *(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

☐ ๑. เว็บไซต์ ☐ ๒. เฟสบุ๊ก ☐ ๓. วิทยุ/โทรทัศน์

☐ ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ๕. บุคคลแนะนำ ☐ ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ

☐ ๗. อื่น ๆ................................

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)</u>*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)</u>*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..

อันดับ ๑ ....

อันดับ ๒ ....

อันดับ ๓ ....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด *(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

- ☐ ๑. ติดต่อด้วยตนเอง
- ☐ ๒. อีเมล
- ☐ ๓. ไปรษณีย์
- ☐ ๔. โทรศัพท์
- ☐ ๕. โทรสาร (Fax)
- ☐ ๖. ข้อความ SMS
- ☐ ๗. เฟสบุ๊ก
- ☐ ๘. ไลน์
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ………………..

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ………………………………………………………………………

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๔๔)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า ๐.๙	ดีมาก
มากกว่า ๐.๘	ดี
มากกว่า ๐.๗	พอใช้
มากกว่า ๐.๖	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า ๐.๕	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗ ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก ดังแสดงในตาราง

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ความคาดหวังในการให้บริการ		ความพึงพอใจในการให้บริการ		ความเชื่อมั่นในการรับบริการ	
	ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)	๐.๘๙๓	ดี	๐.๘๑๒	ดี	๐.๘๔๑	ดี
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๐.๙๒๗	ดีมาก	๐.๘๕๒	ดี	๐.๘๓๖	ดี
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติงาน (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๐.๘๙๘	ดี	๐.๘๔๓	ดี	๐.๗๗๖	พอใช้
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๐.๙๑๐	ดีมาก	๐.๘๒๖	ดี	๐.๘๗๘	ดี
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	๐.๙๐๖	ดีมาก	๐.๘๔๗	ดี	๐.๘๖๐	ดี
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์บริการห้องปฏิบัติการ)	๐.๘๗๗	ดี	๐.๙๔๑	ดีมาก	๐.๘๑๕	ดี
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยี)	๐.๙๓๑	ดีมาก	๐.๘๕๖	ดี	๐.๗๖๙	พอใช้
สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๐.๘๕๒	ดี	๐.๘๓๕	ดี	๐.๘๒๓	ดี

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๙๓	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๙๑.๒๓	๘๑.๐๘๒	.๕๔๙	.๘๘๗
p๒a๒	๙๑.๓๗	๘๕.๖๒๐	.๓๕๙	.๘๙๒
p๒a๓	๙๑.๓๓	๘๔.๒๓๐	.๔๕๑	.๘๙๐
p๒a๔	๙๑.๓๓	๘๒.๔๓๗	.๕๘๖	.๘๘๖
p๒a๕	๙๑.๓๐	๘๒.๙๗๖	.๕๖๙	.๘๘๗
p๒a๖	๙๑.๒๗	๘๒.๕๔๗	.๕๕๐	.๘๘๗
p๒a๗	๙๑.๓๓	๘๑.๔๐๒	.๖๖๕	.๘๘๔
p๒a๘	๙๑.๕๐	๘๔.๖๗๒	.๔๐๑	.๘๙๑
p๒a๙	๙๐.๙๐	๘๔.๕๗๖	.๕๒๘	.๘๘๘
p๒a๑๐	๙๑.๐๗	๘๕.๕๘๒	.๔๐๘	.๘๙๑
p๒a๑๑	๙๑.๒๓	๘๖.๕๙๙	.๓๖๒	.๘๙๒
p๒a๑๒	๙๑.๓๐	๘๖.๑๔๘	.๓๒๕	.๘๙๓
p๒a๑๓	๙๑.๓๓	๘๒.๑๖๑	.๕๓๖	.๘๘๗
p๒a๑๔	๙๑.๔๐	๘๒.๒๔๘	.๔๙๘	.๘๘๙
p๒a๑๕	๙๑.๔๗	๘๓.๐๑๖	.๕๗๗	.๘๘๗
p๒a๑๖	๙๑.๒๗	๘๓.๓๗๕	.๕๖๖	.๘๘๗
p๒a๑๗	๙๑.๑๗	๘๐.๘๓๓	.๖๔๓	.๘๘๔
p๒a๑๘	๙๑.๑๓	๘๓.๗๐๖	.๔๙๗	.๘๘๙
p๒a๑๙	๙๑.๒๐	๘๔.๐๒๘	.๔๘๙	.๘๘๙
p๒a๒๐	๙๑.๔๗	๘๓.๐๘๕	.๔๔๔	.๘๙๐
p๒a๒๑	๙๑.๓๗	๘๕.๖๒๐	.๓๕๙	.๘๙๒
p๒a๒๒	๙๑.๐๗	๘๕.๓๗๕	.๔๖๙	.๘๘๙
p๒a๒๓	๙๑.๕๐	๘๔.๖๗๒	.๔๐๑	.๘๙๑

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๑๒	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๙๒.๐๓	๕๒.๙๓๐	.๓๙๑	.๘๐๔
p๒b๒	๙๑.๙๓	๕๒.๒๗๑	.๔๗๘	.๗๙๙
p๒b๓	๙๑.๕๗	๕๒.๘๐๖	.๔๘๗	.๗๙๙
p๒b๔	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p๒b๕	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p๒b๖	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p๒b๗	๙๑.๗๗	๕๕.๔๒๖	.๒๐๑	.๘๑๔
p๒b๘	๙๑.๖๗	๕๒.๙๘๙	.๔๒๙	.๘๐๒
p๒b๙	๙๑.๖๐	๕๕.๒๘๓	.๓๑๓	.๘๐๘
p๒b๑๐	๙๑.๕๓	๕๕.๘๔๔	.๒๑๘	.๘๑๒
p๒b๑๑	๙๑.๖๐	๕๖.๓๑๗	.๒๐๓	.๘๑๒
p๒b๑๒	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐
p๒b๑๓	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p๒b๑๔	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p๒b๑๕	๙๑.๔๗	๕๓.๙๑๓	.๓๔๓	.๘๐๖
p๒b๑๖	๙๑.๗๐	๕๔.๖๓๑	.๒๗๑	.๘๑๐
p๒b๑๗	๙๑.๙๓	๕๒.๒๗๑	.๔๗๘	.๗๙๙
p๒b๑๘	๙๑.๗๓	๕๔.๐๖๔	.๓๐๖	.๘๐๙
p๒b๑๙	๙๑.๗๓	๕๔.๕๔๗	.๓๐๗	.๘๐๘
p๒b๒๐	๙๑.๖๓	๕๔.๕๑๖	.๓๓๗	.๘๐๖
p๒b๒๑	๙๑.๕๗	๕๒.๘๐๖	.๔๘๗	.๗๙๙
p๒b๒๒	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p๒b๒๓	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๔๑	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๘๓	๑๖.๕๕๗	.๘๒๔	.๗๙๘
p๔.๒	๓๔.๐๐	๑๙.๕๑๗	.๒๒๑	.๘๖๒
p๔.๓	๓๔.๑๐	๑๗.๙๕๕	.๔๒๐	.๘๔๑
p๔.๔	๓๓.๗๗	๑๗.๕๖๔	.๕๓๔	.๘๒๗
p๔.๕	๓๔.๐๐	๑๗.๘๖๒	.๕๓๖	.๘๒๗
p๔.๖	๓๔.๐๗	๑๗.๓๗๕	.๗๑๓	.๘๑๐
p๔.๗	๓๓.๙๐	๑๗.๒๖๖	.๖๕๒	.๘๑๕
p๔.๘	๓๔.๑๐	๑๘.๐๙๓	.๔๒๙	.๘๓๙
p๔.๙	๓๓.๘๓	๑๖.๕๕๗	.๘๒๔	.๗๙๘

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๒๗	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๙๑.๘๓	๑๐๘.๙๐๒	.๕๓๙	.๙๒๕
p๒a๒	๙๑.๓๗	๑๐๗.๖๒๐	.๘๓๗	.๙๒๐
p๒a๓	๙๑.๔๐	๑๐๙.๐๐๗	.๖๕๕	.๙๒๓
p๒a๔	๙๑.๕๓	๑๑๐.๗๔๐	.๖๒๓	.๙๒๓
p๒a๕	๙๑.๖๐	๑๑๑.๒๘๓	.๔๗๓	.๙๒๖
p๒a๖	๙๑.๕๗	๑๑๐.๕๓๐	.๕๖๘	.๙๒๔
p๒a๗	๙๑.๖๓	๑๐๙.๐๖๘	.๖๙๒	.๙๒๒
p๒a๘	๙๑.๕๓	๑๐๙.๙๑๓	.๖๓๔	.๙๒๓
p๒a๙	๙๑.๓๗	๑๐๗.๖๒๐	.๘๓๗	.๙๒๐
p๒a๑๐	๙๑.๓๓	๑๐๙.๙๕๔	.๗๒๑	.๙๒๒
p๒a๑๑	๙๑.๕๗	๑๑๒.๓๙๒	.๕๖๘	.๙๒๔
p๒a๑๒	๙๑.๕๗	๑๑๕.๗๐๒	.๒๙๔	.๙๒๘
p๒a๑๓	๙๑.๘๐	๑๐๖.๙๙๓	.๗๑๖	.๙๒๑
p๒a๑๔	๙๑.๗๐	๑๑๑.๓๙๐	.๔๔๙	.๙๒๗
p๒a๑๕	๙๑.๗๗	๑๑๐.๔๖๑	.๖๓๘	.๙๒๓
p๒a๑๖	๙๑.๕๗	๑๑๐.๓๒๓	.๖๖๘	.๙๒๓
p๒a๑๗	๙๑.๔๗	๑๐๗.๕๖๘	.๗๒๐	.๙๒๑
p๒a๑๘	๙๑.๔๓	๑๑๐.๖๖๘	.๕๙๕	.๙๒๔
p๒a๑๙	๙๑.๕๐	๑๑๐.๖๗๒	.๖๑๕	.๙๒๓
p๒a๒๐	๙๑.๗๗	๑๑๑.๗๗๑	.๔๒๘	.๙๒๗
p๒a๒๑	๙๑.๖๗	๑๑๔.๗๘๒	.๓๓๔	.๙๒๘
p๒a๒๒	๙๑.๓๗	๑๑๔.๐๓๓	.๔๗๒	.๙๒๖
p๒a๒๓	๙๑.๘๐	๑๑๕.๒๐๐	.๒๘๕	.๙๒๙

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๕๒	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๙๒.๒๗	๖๑.๗๒๐	.๔๘๙	.๘๔๔
p๒b๒	๙๒.๑๗	๖๐.๘๓๓	.๕๙๕	.๘๓๙
p๒b๓	๙๑.๘๐	๖๔.๙๙๓	.๓๐๑	.๘๕๑
p๒b๔	๙๒.๑๐	๖๑.๖๑๐	.๕๒๙	.๘๔๒
p๒b๕	๙๑.๙๗	๖๓.๕๕๑	.๔๗๗	.๘๔๕
p๒b๖	๙๑.๙๓	๖๔.๙๖๑	.๓๓๓	.๘๔๙
p๒b๗	๙๑.๙๐	๖๔.๗๘๓	.๓๗๑	.๘๔๘
p๒b๘	๙๑.๘๐	๖๑.๙๕๙	.๖๑๐	.๘๔๐
p๒b๙	๙๒.๐๐	๖๑.๒๔๑	.๕๑๘	.๘๔๒
p๒b๑๐	๙๑.๕๗	๖๔.๓๙๒	.๔๘๘	.๘๔๕
p๒b๑๑	๙๑.๘๓	๖๔.๒๑๓	.๔๙๗	.๘๔๕
p๒b๑๒	๙๑.๗๓	๖๕.๕๘๒	.๓๖๗	.๘๔๘
p๒b๑๓	๙๑.๙๗	๖๓.๕๕๑	.๔๗๗	.๘๔๕
p๒b๑๔	๙๑.๙๓	๖๔.๙๖๑	.๓๓๓	.๘๔๙
p๒b๑๕	๙๑.๗๐	๖๔.๒๑๗	.๓๓๑	.๘๕๐
p๒b๑๖	๙๑.๙๓	๖๕.๓๐๖	.๒๓๗	.๘๕๔
p๒b๑๗	๙๒.๑๗	๖๐.๘๓๓	.๕๙๕	.๘๓๙
p๒b๑๘	๙๑.๙๗	๖๔.๙๓๐	.๒๕๔	.๘๕๓
p๒b๑๙	๙๑.๙๗	๖๕.๓๔๔	.๒๕๙	.๘๕๒
p๒b๒๐	๙๑.๘๗	๖๔.๗๔๐	.๓๓๕	.๘๔๙
p๒b๒๑	๙๑.๘๐	๖๔.๙๙๓	.๓๐๑	.๘๕๑
p๒b๒๒	๙๒.๑๐	๖๑.๖๑๐	.๕๒๙	.๘๔๒
p๒b๒๓	๙๑.๗๓	๖๕.๕๘๒	.๓๖๗	.๘๔๘

- **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๓๖	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒
p๔.๒	๓๓.๘๓	๑๘.๖๙๕	.๔๔๓	.๘๓๑
p๔.๓	๓๓.๙๓	๑๘.๑๓๓	.๔๙๖	.๘๒๖
p๔.๔	๓๓.๙๓	๑๘.๒๗๑	.๔๗๖	.๘๒๘
p๔.๕	๓๓.๗๗	๑๗.๖๓๓	.๗๒๐	.๘๐๑
p๔.๖	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒
p๔.๗	๓๓.๖๗	๑๙.๔๗๑	.๔๒๑	.๘๓๒
p๔.๘	๓๔.๑๓	๑๘.๙๔๗	.๓๓๔	.๘๔๘
p๔.๙	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๗๒๕	.๘๐๒

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๙๘	๒๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๘๘.๒๐	๘๗.๖๘๓	.๒๖๕	.๙๐๑
p๒a๒	๘๗.๗๐	๘๓.๑๑๔	.๖๒๗	.๘๙๐
p๒a๓	๘๗.๘๐	๘๔.๒๓๔	.๕๗๕	.๘๙๒
p๒a๔	๘๗.๘๗	๘๖.๘๗๘	.๔๓๘	.๘๙๕
p๒a๕	๘๗.๘๐	๘๓.๑๓๑	.๖๙๗	.๘๘๙
p๒a๖	๘๘.๐๓	๘๖.๖๕๔	.๓๕๘	.๘๙๘
p๒a๗	๘๗.๘๗	๘๓.๗๐๖	.๕๖๗	.๘๙๒
p๒a๘	๘๗.๗๗	๘๖.๕๓๐	.๔๖๗	.๘๙๔
p๒a๙	๘๗.๗๓	๘๖.๔๐๙	.๔๖๗	.๘๙๔
p๒a๑๐	๘๗.๖๓	๘๓.๙๖๔	.๖๗๖	.๘๙๐
p๒a๑๑	๘๗.๖๗	๘๘.๕๐๖	.๓๙๕	.๘๙๖
p๒a๑๒	๘๗.๘๐	๘๖.๓๐๓	.๔๕๙	.๘๙๕
p๒a๑๓	๘๘.๐๐	๘๒.๒๐๗	.๖๕๙	.๘๘๙
p๒a๑๔	๘๗.๙๓	๘๕.๗๘๙	.๔๘๐	.๘๙๔
p๒a๑๕	๘๗.๘๐	๘๕.๓๓๘	.๕๓๑	.๘๙๓
p๒a๑๖	๘๗.๗๐	๘๖.๙๗๖	.๔๕๑	.๘๙๕
p๒a๑๗	๘๗.๗๗	๘๓.๙๗๘	.๖๒๑	.๘๙๑
p๒a๑๘	๘๗.๗๐	๘๔.๗๐๐	.๕๘๘	.๘๙๒
p๒a๑๙	๘๗.๗๗	๘๕.๓๕๗	.๕๕๗	.๘๙๒
p๒a๒๐	๘๘.๐๓	๘๖.๖๕๔	.๓๕๘	.๘๙๘
p๒a๒๑	๘๗.๘๐	๘๓.๑๓๑	.๖๙๗	.๘๘๙
p๒a๒๒	๘๗.๖๓	๘๙.๖๘๙	.๒๘๔	.๘๙๘

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๔๓	๒๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๘๘.๒๐	๕๘.๘๕๕	.๔๖๘	.๘๓๔
p๒b๒	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๓	๘๗.๗๓	๖๑.๗๘๙	.๓๐๑	.๘๔๑
p๒b๔	๘๘.๐๓	๕๘.๑๐๒	.๔๕๖	.๘๓๕
p๒b๕	๘๗.๗๓	๖๐.๘๒๓	.๓๕๘	.๘๓๙
p๒b๖	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๕๘	.๘๓๘
p๒b๗	๘๗.๘๓	๖๒.๐๐๖	.๓๓๐	.๘๓๙
p๒b๘	๘๗.๖๗	๕๘.๔๓๗	.๖๓๒	.๘๒๘
p๒b๙	๘๗.๖๗	๕๘.๑๖๑	.๕๗๔	.๘๒๙
p๒b๑๐	๘๗.๕๗	๖๑.๗๗๑	.๒๘๙	.๘๔๑
p๒b๑๑	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๑๒	๘๗.๖๗	๖๓.๕๔๐	.๒๓๑	.๘๔๒
p๒b๑๓	๘๗.๘๓	๕๙.๘๖๘	.๕๔๓	.๘๓๒
p๒b๑๔	๘๗.๖๗	๖๒.๑๖๑	.๓๑๒	.๘๔๐
p๒b๑๕	๘๗.๘๓	๖๒.๐๐๖	.๓๓๐	.๘๓๙
p๒b๑๖	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๕๘	.๘๓๘
p๒b๑๗	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๑๘	๘๗.๙๐	๖๒.๓๐๐	.๒๑๐	.๘๔๕
p๒b๑๙	๘๗.๙๐	๖๑.๕๔๑	.๓๐๘	.๘๔๑
p๒b๒๐	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๒๘	.๘๔๐
p๒b๒๑	๘๗.๗๓	๖๑.๗๘๙	.๓๐๑	.๘๔๑
p๒b๒๒	๘๘.๐๓	๕๗.๘๙๕	.๕๗๘	.๘๒๙

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๗๗๖	๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๒๙.๔๓	๑๒.๕๓๐	.๗๓๕	.๗๑๒
p๔.๒	๒๙.๕๗	๑๒.๔๖๑	.๕๙๒	.๗๓๐
p๔.๓	๒๙.๗๐	๑๒.๙๗๖	.๔๗๕	.๗๕๒
p๔.๔	๒๙.๗๐	๑๓.๘๗๒	.๓๒๓	.๗๗๙
p๔.๕	๒๙.๖๓	๑๓.๘๒๖	.๓๓๘	.๗๗๖
p๔.๗	๒๙.๔๐	๑๕.๐๗๖	.๒๔๐	.๗๘๔
p๔.๘	๒๙.๗๐	๑๒.๙๗๖	.๔๗๕	.๗๕๒
p๔.๙	๒๙.๔๗	๑๒.๓๙๕	.๗๑๕	.๗๑๓

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๑๐	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๘๓.๔๗	๘๔.๔๖๔	.๕๒๐	.๙๐๗
p๒a๒	๘๓.๐๗	๘๖.๖๑๖	.๕๘๐	.๙๐๕
p๒a๓	๘๓.๒๓	๘๕.๗๐๒	.๕๔๔	.๙๐๖
p๒a๔	๘๓.๑๓	๘๖.๓๒๖	.๕๗๗	.๙๐๕
p๒a๕	๘๓.๑๓	๘๗.๑๕๔	.๕๑๔	.๙๐๗
p๒a๖	๘๓.๒๓	๘๗.๙๐๙	.๔๒๒	.๙๐๙
p๒a๗	๘๓.๓๐	๘๖.๐๗๙	.๕๗๘	.๙๐๕
p๒a๘	๘๓.๒๐	๘๕.๒๖๙	.๖๓๗	.๙๐๔
p๒a๙	๘๓.๒๗	๘๘.๖๘๕	.๔๐๖	.๙๐๙
p๒a๑๐	๘๓.๐๓	๘๕.๓๔๔	.๖๒๘	.๙๐๔
p๒a๑๑	๘๓.๓๓	๘๘.๙๘๙	.๓๗๗	.๙๑๐
p๒a๑๒	๘๓.๓๐	๘๗.๘๐๓	.๔๘๖	.๙๐๗
p๒a๑๓	๘๓.๓๓	๘๓.๓๓๓	.๖๗๖	.๙๐๒
p๒a๑๔	๘๓.๑๗	๘๖.๑๔๔	.๕๖๑	.๙๐๕
p๒a๑๕	๘๓.๔๓	๘๖.๒๕๔	.๖๐๒	.๙๐๕
p๒a๑๖	๘๓.๒๓	๘๕.๓๕๗	.๖๙๓	.๙๐๓
p๒a๑๗	๘๓.๑๓	๘๒.๓๙๕	.๗๘๐	.๙๐๐
p๒a๑๘	๘๓.๑๐	๘๖.๐๒๔	.๕๙๑	.๙๐๕
p๒a๑๙	๘๓.๑๗	๘๖.๙๗๑	.๕๓๘	.๙๐๖
p๒a๒๐	๘๓.๔๓	๘๙.๒๒๐	.๒๘๕	.๙๑๓
p๒a๒๑	๘๓.๓๐	๘๗.๘๐๓	.๔๘๖	.๙๐๗

- **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๒๖	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๘๔.๘๗	๔๗.๙๘๒	.๓๘๐	.๘๒๐
p๒b๒	๘๔.๘๗	๔๗.๓๖๑	.๔๔๖	.๘๑๖
p๒b๓	๘๔.๖๓	๔๘.๓๐๙	.๓๑๘	.๘๒๓
p๒b๔	๘๔.๗๐	๔๗.๑๑๔	.๔๙๐	.๘๑๕
p๒b๕	๘๔.๘๓	๔๖.๙๗๑	.๕๑๔	.๘๑๔
p๒b๖	๘๔.๘๐	๔๗.๗๕๒	.๔๑๔	.๘๑๘
p๒b๗	๘๔.๗๗	๔๗.๒๘๙	.๔๙๔	.๘๑๕
p๒b๘	๘๔.๖๗	๔๗.๑๒๖	.๔๗๙	.๘๑๕
p๒b๙	๘๔.๘๗	๔๖.๘๗๘	.๓๗๘	.๘๒๐
p๒b๑๐	๘๔.๔๓	๔๙.๒๘๙	.๓๒๗	.๘๒๒
p๒b๑๑	๘๔.๗๐	๔๘.๒๑๗	.๔๕๕	.๘๑๗
p๒b๑๒	๘๔.๖๐	๔๘.๘๐๐	.๔๐๓	.๘๑๙
p๒b๑๓	๘๔.๘๓	๔๖.๙๗๑	.๕๑๔	.๘๑๔
p๒b๑๔	๘๔.๘๐	๔๗.๗๕๒	.๔๑๔	.๘๑๘
p๒b๑๕	๘๔.๔๗	๔๗.๓๖๑	.๔๐๐	.๘๑๙
p๒b๑๖	๘๔.๗๗	๔๘.๑๘๕	.๓๕๗	.๘๒๑
p๒b๑๗	๘๔.๙๗	๔๗.๙๖๔	.๒๗๔	.๘๒๖
p๒b๑๘	๘๔.๗๗	๔๗.๕๖๔	.๓๑๘	.๘๒๔
p๒b๑๙	๘๔.๖๐	๔๗.๖๙๗	.๓๔๘	.๘๒๑
p๒b๒๐	๘๔.๖๓	๔๘.๗๙๒	.๒๙๖	.๘๒๓
p๒b๒๑	๘๔.๗๗	๔๘.๓๒๓	.๓๑๕	.๘๒๓

- **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๗๘	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๘๐	๒๑.๔๗๖	.๗๐๘	.๘๕๙
p๔.๒	๓๓.๙๓	๒๑.๗๒๐	.๕๐๕	.๘๗๕
p๔.๓	๓๔.๑๗	๒๑.๓๘๕	.๕๑๘	.๘๗๔
p๔.๔	๓๔.๑๗	๒๐.๔๒๐	.๖๕๑	.๘๖๒
p๔.๕	๓๔.๐๐	๒๐.๐๐๐	.๗๗๓	.๘๕๐
p๔.๖	๓๔.๐๐	๒๑.๒๔๑	.๖๗๘	.๘๖๐
p๔.๗	๓๓.๙๗	๒๒.๕๑๖	.๔๖๘	.๘๗๗
p๔.๘	๓๔.๒๐	๒๐.๒๓๔	.๖๙๔	.๘๕๗
p๔.๙	๓๓.๙๐	๒๑.๖๗๙	.๖๓๐	.๘๖๔

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๐๖	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๘๓.๓๐	๘๕.๔๕๙	.๔๔๑	.๙๐๔
p๒a๒	๘๓.๐๗	๘๑.๘๕๗	.๘๓๔	.๘๙๕
p๒a๓	๘๓.๑๐	๘๒.๙๒๑	.๖๖๑	.๘๙๘
p๒a๔	๘๓.๒๓	๘๕.๙๗๘	.๕๐๘	.๙๐๒
p๒a๕	๘๓.๔๗	๘๖.๘๗๘	.๓๓๕	.๙๐๗
p๒a๖	๘๓.๒๗	๘๕.๐๓๐	.๕๑๘	.๙๐๒
p๒a๗	๘๓.๓๐	๘๕.๔๕๙	.๔๔๑	.๙๐๔
p๒a๘	๘๓.๒๓	๘๕.๖๓๓	.๔๙๗	.๙๐๒
p๒a๙	๘๓.๐๗	๘๑.๘๕๗	.๘๓๔	.๘๙๕
p๒a๑๐	๘๓.๒๗	๘๕.๙๒๖	.๔๘๗	.๙๐๓
p๒a๑๑	๘๓.๒๗	๘๕.๕๑๓	.๖๐๘	.๙๐๐
p๒a๑๒	๘๓.๒๗	๘๘.๒๗๑	.๓๔๐	.๙๐๖
p๒a๑๓	๘๓.๓๗	๘๔.๔๔๗	.๕๐๒	.๙๐๓
p๒a๑๔	๘๓.๔๐	๘๕.๓๕๒	.๔๓๐	.๙๐๕
p๒a๑๕	๘๓.๔๗	๘๓.๓๖๑	.๗๑๒	.๘๙๘
p๒a๑๖	๘๓.๒๗	๘๓.๖๕๑	.๗๑๐	.๘๙๘
p๒a๑๗	๘๓.๑๗	๘๑.๒๔๗	.๗๕๖	.๘๙๖
p๒a๑๘	๘๓.๑๓	๘๔.๖๗๑	.๕๗๙	.๙๐๑
p๒a๑๙	๘๓.๒๐	๘๔.๒๓๔	.๖๓๓	.๘๙๙
p๒a๒๐	๘๓.๔๗	๘๖.๘๗๘	.๓๓๕	.๙๐๗
p๒a๒๑	๘๓.๓๗	๘๙.๓๔๔	.๒๓๘	.๙๐๘

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๔๗	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๘๓.๗๗	๕๓.๙๗๘	.๔๘๒	.๘๓๗
p๒b๒	๘๓.๖๗	๕๔.๒๙๙	.๔๘๘	.๘๓๗
p๒b๓	๘๓.๓๐	๕๖.๐๑๐	.๓๘๙	.๘๔๑
p๒b๔	๘๓.๖๐	๕๕.๐๐๗	.๔๒๕	.๘๔๐
p๒b๕	๘๓.๔๗	๕๕.๑๕๔	.๕๒๖	.๘๓๖
p๒b๖	๘๓.๔๓	๕๖.๙๔๔	.๓๓๒	.๘๔๓
p๒b๗	๘๓.๔๐	๕๖.๖๖๒	.๓๘๓	.๘๔๒
p๒b๘	๘๓.๓๐	๕๔.๖๓๑	.๕๖๐	.๘๓๕
p๒b๙	๘๓.๕๐	๕๓.๓๖๒	.๕๒๖	.๘๓๕
p๒b๑๐	๘๓.๐๗	๕๖.๖๘๕	.๔๕๖	.๘๔๐
p๒b๑๑	๘๓.๓๓	๕๕.๙๕๔	.๕๓๒	.๘๓๗
p๒b๑๒	๘๓.๒๓	๕๗.๖๓๓	.๓๕๕	.๘๔๓
p๒b๑๓	๘๓.๔๗	๕๕.๑๕๔	.๕๒๖	.๘๓๖
p๒b๑๔	๘๓.๔๓	๕๖.๙๔๔	.๓๓๒	.๘๔๓
p๒b๑๕	๘๓.๒๐	๕๕.๙๕๙	.๓๕๕	.๘๔๓
p๒b๑๖	๘๓.๔๓	๕๖.๗๓๗	.๒๗๙	.๘๔๗
p๒b๑๗	๘๓.๔๗	๕๗.๒๒๓	.๒๘๘	.๘๔๕
p๒b๑๘	๘๓.๕๗	๕๕.๒๘๙	.๓๙๐	.๘๔๒
p๒b๑๙	๘๓.๓๐	๕๖.๐๑๐	.๓๘๙	.๘๔๑
p๒b๒๐	๘๓.๗๗	๕๓.๙๗๘	.๔๘๒	.๘๓๗
p๒b๒๑	๘๓.๓๐	๕๖.๐๑๐	.๓๘๙	.๘๔๑

- **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๖๐	๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๒๙.๕๓	๑๗.๐๘๕	.๖๕๕	.๘๓๙
p๔.๒	๒๙.๖๗	๑๖.๙๒๐	.๕๒๐	.๘๕๓
p๔.๓	๒๙.๙๐	๑๖.๗๘๓	.๕๐๗	.๘๕๕
p๔.๔	๒๙.๙๐	๑๕.๖๑๐	.๖๙๓	.๘๓๒
p๔.๕	๒๙.๗๓	๑๕.๖๕๑	.๗๔๙	.๘๒๖
p๔.๗	๒๙.๗๐	๑๗.๖๖๖	.๔๗๘	.๘๕๖
p๔.๘	๒๙.๙๓	๑๕.๕๑๓	.๗๒๗	.๘๒๘
p๔.๙	๒๙.๖๓	๑๗.๔๘๒	.๕๔๐	.๘๕๐

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๗๗	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๘๒.๒๗	๗๒.๒๐๒	.๔๒๘	.๘๗๓
p๒a๒	๘๑.๙๓	๗๑.๙๒๖	.๔๖๔	.๘๗๒
p๒a๓	๘๑.๙๗	๗๐.๖๕๔	.๕๖๙	.๘๖๘
p๒a๔	๘๒.๐๐	๗๔.๒๗๖	.๓๖๒	.๘๗๕
p๒a๕	๘๑.๙๓	๗๒.๗๕๔	.๔๖๐	.๘๗๒
p๒a๖	๘๑.๙๐	๗๔.๓๐๐	.๓๓๑	.๘๗๖
p๒a๗	๘๑.๙๗	๗๒.๕๘๕	.๔๘๖	.๘๗๑
p๒a๘	๘๑.๘๗	๗๑.๐๑๖	.๖๑๒	.๘๖๗
p๒a๙	๘๑.๗๗	๗๐.๕๙๙	.๖๕๗	.๘๖๖
p๒a๑๐	๘๑.๘๗	๗๒.๖๗๑	.๔๔๖	.๘๗๒
p๒a๑๑	๘๑.๙๗	๗๔.๔๔๗	.๓๙๙	.๘๗๔
p๒a๑๒	๘๑.๙๓	๗๕.๔๔๔	.๒๙๙	.๘๗๖
p๒a๑๓	๘๑.๙๓	๗๔.๗๕๔	.๒๖๕	.๘๗๙
p๒a๑๔	๘๒.๐๓	๗๑.๑๓๗	.๕๐๑	.๘๗๐
p๒a๑๕	๘๒.๑๐	๗๑.๐๕๙	.๖๕๐	.๘๖๖
p๒a๑๖	๘๑.๙๗	๗๑.๒๗๕	.๕๙๓	.๘๖๘
p๒a๑๗	๘๒.๐๗	๖๙.๖๕๑	.๕๙๐	.๘๖๗
p๒a๑๘	๘๑.๙๗	๗๒.๕๑๖	.๔๙๑	.๘๗๑
p๒a๑๙	๘๑.๙๓	๗๔.๓๔๐	.๓๖๓	.๘๗๕
p๒a๒๐	๘๑.๙๗	๗๐.๖๕๔	.๕๖๙	.๘๖๘
p๒a๒๑	๘๒.๐๐	๗๔.๒๗๖	.๓๖๒	.๘๗๕

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๔๑	๒๑

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๘๑.๓๐	๑๐๘.๗๐๐	.๘๓๘	.๙๓๔
p๒b๒	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๓	๘๐.๙๓	๑๑๕.๑๖๘	.๕๕๑	.๙๓๙
p๒b๔	๘๑.๑๓	๑๑๐.๘๐๙	.๗๕๗	.๙๓๖
p๒b๕	๘๑.๐๐	๑๒๑.๑๐๓	.๒๑๒	.๙๔๔
p๒b๖	๘๐.๙๗	๑๑๙.๗๕๗	.๒๙๔	.๙๔๓
p๒b๗	๘๐.๙๓	๑๒๐.๒๐๒	.๒๘๑	.๙๔๓
p๒b๘	๘๐.๘๓	๑๑๕.๙๓๗	.๕๕๐	.๙๓๙
p๒b๙	๘๑.๒๓	๑๑๕.๒๒๐	.๔๓๘	.๙๔๒
p๒b๑๐	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๑	๘๐.๙๗	๑๑๗.๘๒๖	.๔๒๓	.๙๔๑
p๒b๑๒	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๓	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๔	๘๐.๙๗	๑๑๙.๗๕๗	.๒๙๔	.๙๔๓
p๒b๑๕	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๖	๘๐.๙๓	๑๑๕.๑๖๘	.๕๕๑	.๙๓๙
p๒b๑๗	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๘	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๑๙	๘๐.๙๓	๑๑๕.๑๖๘	.๕๕๑	.๙๓๙
p๒b๒๐	๘๑.๒๐	๑๐๙.๑๓๑	.๘๖๓	.๙๓๔
p๒b๒๑	๘๐.๙๓	๑๑๕.๑๖๘	.๕๕๑	.๙๓๙

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๑๕	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๒๐	๑๖.๕๑๐	.๘๐๑	.๗๖๔
p๔.๒	๓๓.๓๗	๑๘.๓๗๘	.๓๕๙	.๘๑๕
p๔.๓	๓๓.๕๐	๑๘.๒๕๙	.๓๑๖	.๘๒๔
p๔.๔	๓๓.๒๐	๑๖.๕๑๐	.๘๐๑	.๗๖๔
p๔.๕	๓๓.๔๓	๑๘.๔๖๑	.๓๙๖	.๘๑๐
p๔.๖	๓๓.๒๐	๑๖.๕๑๐	.๘๐๑	.๗๖๔
p๔.๗	๓๓.๗๗	๑๙.๑๕๑	.๒๒๘	.๘๓๓
p๔.๘	๓๓.๖๗	๑๗.๖๐๙	.๓๙๔	.๘๑๔
p๔.๙	๓๓.๒๐	๑๖.๕๑๐	.๘๐๑	.๗๖๔

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๓๑	๒๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๑๐๐.๔๗	๑๓๓.๑๕๔	.๕๕๙	.๙๒๙
p๒a๒	๑๐๐.๐๐	๑๓๒.๐๐๐	.๘๔๔	.๙๒๕
p๒a๓	๑๐๐.๐๓	๑๓๓.๕๕๑	.๖๖๑	.๙๒๗
p๒a๔	๑๐๐.๑๗	๑๓๕.๕๒๓	.๖๒๖	.๙๒๘
p๒a๕	๑๐๐.๐๐	๑๓๔.๐๐๐	.๔๑๔	.๙๓๓
p๒a๖	๑๐๐.๒๐	๑๓๕.๒๖๙	.๕๗๓	.๙๒๘
p๒a๗	๑๐๐.๒๗	๑๓๓.๘๕๗	.๖๘๔	.๙๒๗
p๒a๘	๑๐๐.๑๗	๑๓๔.๙๗๑	.๖๑๖	.๙๒๘
p๒a๙	๑๐๐.๐๐	๑๓๒.๐๐๐	.๘๔๔	.๙๒๕
p๒a๑๐	๙๙.๙๗	๑๓๔.๗๙๒	.๗๑๕	.๙๒๗
p๒a๑๑	๑๐๐.๒๐	๑๓๗.๑๓๑	.๕๘๖	.๙๒๘
p๒a๑๒	๑๐๐.๒๐	๑๔๑.๒๐๐	.๒๘๖	.๙๓๒
p๒a๑๓	๑๐๐.๔๓	๑๓๑.๘๔๐	.๖๙๕	.๙๒๗
p๒a๑๔	๑๐๐.๓๓	๑๓๕.๙๕๔	.๔๖๗	.๙๓๐
p๒a๑๕	๑๐๐.๔๐	๑๓๕.๒๑๔	.๖๔๑	.๙๒๘
p๒a๑๖	๑๐๐.๒๐	๑๓๕.๑๓๑	.๖๖๖	.๙๒๗
p๒a๑๗	๑๐๐.๑๐	๑๓๑.๗๔๘	.๗๓๘	.๙๒๖
p๒a๑๘	๑๐๐.๐๗	๑๓๕.๑๖๘	.๖๑๕	.๙๒๘
p๒a๑๙	๑๐๐.๑๓	๑๓๕.๕๖๘	.๖๑๑	.๙๒๘
p๒a๒๐	๑๐๐.๔๐	๑๓๖.๓๘๖	.๔๔๖	.๙๓๑
p๒a๒๑	๑๐๐.๓๐	๑๔๐.๒๑๗	.๓๒๔	.๙๓๒
p๒a๒๒	๑๐๐.๐๐	๑๓๙.๕๑๗	.๔๕๑	.๙๓๐
p๒a๒๓	๑๐๐.๔๓	๑๔๐.๓๙๒	.๒๙๒	.๙๓๓
p๒a๒๔	๑๐๐.๐๗	๑๓๓.๕๑๓	.๖๓๓	.๙๒๘
p๒a๒๕	๑๐๐.๒๗	๑๓๕.๗๒๐	.๕๗๔	.๙๒๘

- **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๕๖	๒๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๑๐๐.๓๐	๗๐.๕๖๒	.๔๓๔	.๘๕๐
p๒b๒	๑๐๐.๒๐	๖๘.๙๙๓	.๕๘๔	.๘๔๔
p๒b๓	๙๙.๘๓	๗๒.๙๐๒	.๓๓๑	.๘๕๓
p๒b๔	๑๐๐.๑๓	๖๙.๖๓๗	.๕๓๒	.๘๔๖
p๒b๕	๑๐๐.๐๐	๗๑.๙๓๑	.๔๕๙	.๘๔๙
p๒b๖	๙๙.๙๗	๗๓.๐๖๘	.๓๔๗	.๘๕๒
p๒b๗	๙๙.๙๓	๗๓.๕๑๓	.๓๒๙	.๘๕๓
p๒b๘	๙๙.๘๓	๗๐.๔๘๙	.๕๗๐	.๘๔๖
p๒b๙	๑๐๐.๐๓	๗๐.๔๔๗	.๔๓๖	.๘๕๐
p๒b๑๐	๙๙.๖๐	๗๒.๙๓๘	.๔๕๕	.๘๕๐
p๒b๑๑	๙๙.๘๗	๗๓.๐๘๕	.๔๒๙	.๘๕๐
p๒b๑๒	๙๙.๗๗	๗๔.๖๖๘	.๒๘๔	.๘๕๔
p๒b๑๓	๑๐๐.๐๐	๗๑.๙๓๑	.๔๕๙	.๘๔๙
p๒b๑๔	๙๙.๙๗	๗๓.๐๖๘	.๓๔๗	.๘๕๒
p๒b๑๕	๑๐๐.๐๐	๗๑.๗๙๓	.๔๐๔	.๘๕๑
p๒b๑๖	๙๙.๙๗	๗๒.๙๓๐	.๒๘๖	.๘๕๕
p๒b๑๗	๑๐๐.๒๐	๖๘.๙๙๓	.๕๘๔	.๘๔๔
p๒b๑๘	๑๐๐.๐๐	๗๒.๒๐๗	.๓๒๕	.๘๕๔
p๒b๑๙	๑๐๐.๐๐	๗๑.๗๙๓	.๔๐๔	.๘๕๑
p๒b๒๐	๙๙.๙๐	๗๒.๐๙๓	.๔๑๑	.๘๕๑
p๒b๒๑	๙๙.๘๓	๗๒.๙๐๒	.๓๓๑	.๘๕๓
p๒b๒๒	๑๐๐.๑๓	๖๙.๖๓๗	.๕๓๒	.๘๔๖
p๒b๒๓	๙๙.๗๗	๗๔.๖๖๘	.๒๘๔	.๘๕๔
p๒b๒๔	๑๐๐.๐๗	๗๓.๗๒๐	.๒๕๐	.๘๕๖
p๒b๒๕	๙๙.๙๐	๗๓.๑๒๘	.๓๒๕	.๘๕๓

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๗๖๙	๘

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๒๙.๕๓	๑๔.๓๙๕	.๕๘๔	.๗๒๙
p๔.๒	๒๙.๗๐	๑๔.๕๖๒	.๔๓๕	.๗๕๐
p๔.๓	๒๙.๕๗	๑๓.๗๐๒	.๓๔๑	.๗๘๒
p๔.๔	๒๙.๘๐	๑๓.๖๑๔	.๕๖๖	.๗๒๗
p๔.๕	๒๙.๖๓	๑๓.๘๒๖	.๖๗๖	.๗๑๓
p๔.๗	๒๙.๕๓	๑๔.๘๗๘	.๔๘๗	.๗๔๓
p๔.๘	๓๐.๐๐	๑๕.๑๐๓	.๒๗๗	.๗๘๑
p๔.๙	๒๙.๕๓	๑๔.๓๙๕	.๕๘๔	.๗๒๙

สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๕๒	๑๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๔๖.๓๓	๒๗.๑๒๖	.๓๖๙	.๘๕๖
p๒a๒	๔๖.๐๐	๒๗.๐๓๔	.๕๕๖	.๘๓๘
p๒a๓	๔๖.๑๓	๒๗.๙๑๓	.๓๕๓	.๘๕๔
p๒a๔	๔๖.๐๗	๒๗.๕๑๓	.๕๑๒	.๘๔๒
p๒a๕	๔๖.๐๗	๒๖.๔๗๘	.๕๓๕	.๘๔๐
p๒a๖	๔๖.๑๓	๒๗.๗๐๖	.๕๑๔	.๘๔๒
p๒a๗	๔๖.๑๗	๒๕.๖๖๑	.๗๓๑	.๘๒๖
p๒a๘	๔๖.๐๗	๒๖.๒๗๑	.๖๔๒	.๘๓๒
p๒a๙	๔๕.๙๐	๒๕.๖๑๐	.๗๘๘	.๘๒๓
p๒a๑๐	๔๕.๘๗	๒๖.๙๔๗	.๖๓๖	.๘๓๔
p๒a๑๑	๔๖.๑๐	๒๘.๐๒๔	.๔๙๘	.๘๔๓
p๒a๑๒	๔๖.๑๐	๒๙.๒๖๖	.๒๗๘	.๘๕๖

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๓๕	๑๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๔๖.๔๗	๒๑.๕๖๘	.๕๓๘	.๘๑๙
p๒b๒	๔๖.๐๗	๒๓.๗๒๐	.๓๑๖	.๘๓๗
p๒b๓	๔๖.๒๗	๒๑.๒๓๗	.๖๐๕	.๘๑๓
p๒b๔	๔๖.๑๗	๒๓.๑๗๘	.๔๒๕	.๘๒๘
p๒b๕	๔๖.๑๗	๒๓.๕๙๒	.๓๙๙	.๘๓๐
p๒b๖	๔๖.๑๓	๒๓.๕๖๘	.๓๙๐	.๘๓๐
p๒b๗	๔๖.๑๐	๒๒.๗๘๓	.๕๔๘	.๘๑๙
p๒b๘	๔๖.๐๐	๒๒.๘๒๘	.๕๐๔	.๘๒๒
p๒b๙	๔๖.๒๐	๒๐.๓๐๓	.๗๐๔	.๘๐๓
p๒b๑๐	๔๕.๗๗	๒๓.๙๗๘	.๔๒๘	.๘๒๘
p๒b๑๑	๔๖.๐๓	๒๓.๒๐๖	.๕๖๑	.๘๑๙
p๒b๑๒	๔๕.๙๓	๒๓.๓๐๖	.๕๗๕	.๘๑๙

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๒๓	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๕๖๖	.๘๐๒
p๔.๒	๓๓.๘๓	๑๗.๕๒๓	.๔๘๖	.๘๑๐
p๔.๓	๓๓.๙๓	๑๗.๔๔๔	.๔๖๘	.๘๑๓
p๔.๔	๓๓.๙๓	๑๗.๒๓๗	.๔๙๙	.๘๐๙
p๔.๕	๓๓.๗๗	๑๖.๘๐๖	.๗๑๕	.๗๘๕
p๔.๖	๓๓.๖๗	๑๗.๕๔๐	.๖๐๔	.๗๙๘
p๔.๗	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๕๖๖	.๘๐๒
p๔.๘	๓๔.๑๓	๑๘.๐๕๑	.๓๓๓	.๘๓๓
p๔.๙	๓๓.๖๗	๑๗.๕๔๐	.๖๐๔	.๗๙๘