

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๑ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑๓๙ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้ จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๗
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๐
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๔
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๔

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๖
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความเห็นในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๘
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๖
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๗
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๘
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๘
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	๒๙

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๓๒	๑๗.๘๘
๒. หญิง	๑๔๗	๘๒.๑๒
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๓๐	๑๖.๗๖
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๗๑	๓๙.๖๖
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๕๘	๓๒.๔๐
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๒๐	๑๑.๑๗
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙	๕.๐๓
๒. ปริญญาตรี	๑๔๖	๘๑.๕๖
๓. ปริญญาโท	๒๔	๑๓.๔๑
๔. ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๕.๐๘
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๔๐	๗๘.๒๑
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๑๒	๖.๗๐
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๐	๐.๐๐
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๒.๑๒ และเพศชาย ร้อยละ ๑๗.๘๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๖๖ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๔๐ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๖.๗๖ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๑๑.๑๗ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๑.๕๖ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๑๓.๔๑ และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕.๐๓ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๗๘.๒๑ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๕.๐๘ และเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๖.๗๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถ
ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๗๑	๓๙.๖๖
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๓๑	๑๗.๓๒
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๓๔	๗๔.๘๖
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕๖	๓๑.๒๘
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๕๓	๒๙.๖๑
๖. ราคาค่าบริการ	๓๗	๒๐.๖๗
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๗	๙.๕๐
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๑๕	๘.๓๘
๙. ทำเลที่ตั้ง	๔	๒.๒๓

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๗๔.๘๖ รองลงมา คือ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๓๙.๖๖ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๓๑.๒๘ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ ๒๙.๖๑ และราคาค่าบริการ ร้อยละ ๒๐.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถ
ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๙๕	๕๓.๐๗
๒. เฟสบุ๊ก	๑๕	๘.๓๘
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๑๐	๕.๕๙
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒๓	๑๒.๘๕
๕. บุคคลแนะนำ	๗๘	๔๓.๕๘
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๘	๒๖.๘๒
๗. อื่น ๆ เช่น อีเมล, หน่วยงานราชการ, สถาบันการศึกษา	๖	๓.๓๕

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๕๓.๐๗ รองลงมา คือ บุคคล
แนะนำ ร้อยละ ๔๓.๕๘ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๖.๘๒ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๒.๘๕ และ
เฟสบุ๊ก ร้อยละ ๘.๓๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๗	๐.๕๕๑	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑	๐	๒๓	๘๑	๗๔	๔.๒๗	๐.๗๒๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	(๐.๕๖)	(๐.๐๐)	(๑๒.๘๕)	(๔๕.๒๕)	(๔๑.๓๔)				
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๒๔	๙๑	๖๔	๔.๒๒	๐.๖๖๖	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๔๑)	(๕๐.๘๔)	(๓๕.๗๕)				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๓	๓๖	๗๗	๖๓	๔.๑๒	๐.๗๘๑	มาก	๘๒.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๘)	(๒๐.๑๑)	(๔๓.๐๒)	(๓๕.๒๐)				
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๘	๘๔	๘๗	๔.๔๔	๐.๕๘๑	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๔๗)	(๔๖.๙๓)	(๔๘.๖๐)				
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐	๐	๒๑	๘๔	๗๔	๔.๓๐	๐.๖๖๗	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๗๓)	(๔๖.๙๓)	(๔๑.๓๔)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๑	๐.๔๗๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
๖. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐	๐	๑๕	๘๐	๘๔	๔.๓๙	๐.๖๓๘	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๘)	(๔๔.๖๙)	(๔๖.๙๓)				
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๑๑	๘๔	๘๔	๔.๔๑	๐.๖๐๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๑๕)	(๔๖.๙๓)	(๔๖.๙๓)				
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๕	๖๕	๑๐๙	๔.๕๘	๐.๕๔๙	มากที่สุด	๙๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๗๙)	(๓๖.๓๑)	(๖๐.๘๙)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๓.๙๑)	๘๙ (๔๙.๗๒)	๘๓ (๔๖.๓๗)	๔.๔๒	๐.๕๗๐	มากที่สุด	๘๘.๔๐
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๖ (๓.๓๕)	๗๙ (๔๔.๑๓)	๙๔ (๕๒.๕๑)	๔.๔๙	๐.๕๖๕	มากที่สุด	๘๙.๘๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๐๘)	๙๕ (๕๓.๐๗)	๕๗ (๓๑.๘๔)	๔.๑๗	๐.๖๖๖	มากที่สุด	๘๓.๔๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๗	๐.๕๕๗	มาก	๘๓.๔๐
๑๒. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๔๗ (๒๖.๒๖)	๙๓ (๕๑.๙๖)	๓๗ (๒๐.๖๗)	๓.๙๒	๐.๗๑๕	มาก	๗๘.๔๐
๑๓. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๖๘)	๒๘ (๑๕.๖๔)	๙๓ (๕๑.๙๖)	๕๕ (๓๐.๗๓)	๔.๑๒	๐.๗๒๑	มาก	๘๒.๔๐
๑๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๐ (๑๖.๗๖)	๙๔ (๕๒.๕๑)	๕๕ (๓๐.๗๓)	๔.๑๔	๐.๖๗๗	มาก	๘๒.๘๐
๑๕. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๒๐ (๑๑.๑๗)	๙๔ (๕๒.๕๑)	๖๔ (๓๕.๗๕)	๔.๒๓	๐.๖๖๓	มากที่สุด	๘๔.๖๐
๑๖. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๑ (๑๑.๗๓)	๗๖ (๔๒.๔๖)	๘๒ (๔๕.๘๑)	๔.๓๔	๐.๖๘๐	มากที่สุด	๘๖.๘๐
๑๗. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๐๘)	๗๔ (๔๑.๓๔)	๗๘ (๔๓.๕๘)	๔.๒๘	๐.๗๑๓	มากที่สุด	๘๕.๖๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านการให้บริการ						๔.๕๑	๐.๕๓๕	มากที่สุด	๙๐.๒๐
๑๘. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๑๗	๗๒	๙๐	๔.๔๑	๐.๖๕๙	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๕๐)	(๔๐.๒๒)	(๕๐.๒๘)				
๑๙. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๗	๕๖	๑๑๖	๔.๖๑	๐.๕๖๔	มากที่สุด	๙๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๙๑)	(๓๑.๒๘)	(๖๔.๘๐)				
๒๐. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๑๒	๕๙	๑๐๘	๔.๕๔	๐.๖๒๐	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๗๐)	(๓๒.๙๖)	(๖๐.๓๔)				
๒๑. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๒	๖๘	๙๙	๔.๔๙	๐.๖๒๑	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๗๐)	(๓๗.๙๙)	(๕๕.๓๑)				
๒๒. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๑๔	๘๕	๘๐	๔.๓๗	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๘๒)	(๔๗.๔๙)	(๔๔.๖๙)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๓๕	๐.๔๗๔	มากที่สุด	๘๗.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับขอความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๖๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) และประเด็นการส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๔	๐.๖๒๒	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๔	๑๖	๘๑	๗๘	๔.๓๐	๐.๗๒๖	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๓)	(๘.๙๔)	(๔๕.๒๕)	(๔๓.๕๘)				
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๒๕	๘๘	๖๖	๔.๒๓	๐.๖๗๗	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๙๗)	(๔๙.๑๖)	(๓๖.๘๗)				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑๐	๓๒	๗๓	๖๔	๔.๐๗	๐.๘๗๒	มาก	๘๑.๔๐
	(๐.๐๐)	(๕.๕๙)	(๑๗.๘๘)	(๔๐.๗๘)	(๓๕.๗๕)				
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๑๓	๘๑	๘๕	๔.๔๐	๐.๖๒๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๒๖)	(๔๕.๒๕)	(๔๗.๔๙)				
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐	๗	๑๙	๘๘	๖๕	๔.๑๘	๐.๗๗๓	มาก	๘๓.๖๐
	(๐.๐๐)	(๓.๙๑)	(๑๐.๖๑)	(๔๙.๑๖)	(๓๖.๓๑)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๔๒	๐.๔๖๕	มากที่สุด	๘๘.๔๐
๖. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐	๐	๑๓	๗๕	๙๑	๔.๔๔	๐.๖๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๒๖)	(๔๑.๙๐)	(๕๐.๘๔)				
๗. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๑๐	๘๔	๘๕	๔.๔๒	๐.๕๙๘	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๕๙)	(๔๖.๙๓)	(๔๗.๔๙)				
๘. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๔	๓	๖๔	๑๐๘	๔.๕๔	๐.๖๔๗	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๓)	(๑.๖๘)	(๓๕.๗๕)	(๖๐.๓๔)				

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๕.๐๓)	๗๙ (๔๔.๑๓)	๙๑ (๕๐.๘๔)	๔.๔๖	๐.๕๙๒	มากที่สุด	๘๙.๒๐
๑๐. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๘ (๔.๔๗)	๗๖ (๔๒.๔๖)	๙๕ (๕๓.๐๗)	๔.๔๙	๐.๕๘๔	มากที่สุด	๘๙.๘๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๐๘)	๙๓ (๕๑.๙๖)	๕๙ (๓๒.๙๖)	๔.๑๘	๐.๖๗๒	มาก	๘๓.๖๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๓	๐.๕๕๑	มาก	๘๒.๖๐
๑๒. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๕๒ (๒๙.๐๕)	๙๘ (๕๔.๗๕)	๒๘ (๑๕.๖๔)	๓.๘๕	๐.๖๗๑	มาก	๗๗.๐๐
๑๓. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๓๑ (๑๗.๓๒)	๙๔ (๕๒.๕๑)	๕๒ (๒๙.๐๕)	๔.๐๙	๐.๗๐๙	มาก	๘๑.๘๐
๑๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๓๘ (๒๑.๒๓)	๙๐ (๕๐.๒๘)	๕๐ (๒๗.๙๓)	๔.๐๖	๐.๗๑๗	มาก	๘๑.๒๐
๑๕. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๒๐ (๑๑.๑๗)	๙๖ (๕๓.๖๓)	๖๒ (๓๔.๖๔)	๔.๒๒	๐.๖๕๘	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑๖. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๔ (๒.๒๓)	๐ (๐.๐๐)	๒๔ (๑๓.๔๑)	๗๑ (๓๙.๖๖)	๘๐ (๔๔.๖๙)	๔.๒๕	๐.๘๕๒	มากที่สุด	๘๕.๐๐
๑๗. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๐๘)	๗๐ (๓๙.๑๑)	๘๒ (๔๕.๘๑)	๔.๓๑	๐.๗๑๙	มากที่สุด	๘๖.๒๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านการให้บริการ						๔.๔๕	๐.๕๙๔	มากที่สุด	๘๙.๐๐
๑๘. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔	๐	๑๙	๗๕	๘๑	๔.๒๘	๐.๘๒๘	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	(๒.๒๓)	(๐.๐๐)	(๑๐.๖๑)	(๔๑.๙๐)	(๔๕.๒๕)				
๑๙. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑๑	๖๐	๑๐๘	๔.๕๔	๐.๖๑๑	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๑๕)	(๓๓.๕๒)	(๖๐.๓๔)				
๒๐. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๑๕	๖๐	๑๐๔	๔.๕๐	๐.๖๔๘	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๓๘)	(๓๓.๕๒)	(๕๘.๑๐)				
๒๑. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๔	๖๗	๙๘	๔.๔๗	๐.๖๓๙	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๘๒)	(๓๗.๔๓)	(๕๔.๗๕)				
๒๒. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๑๔	๘๕	๘๐	๔.๓๗	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๘๒)	(๔๗.๔๙)	(๔๔.๖๙)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๓๒	๐.๔๙๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๒๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) และ ประเด็นการส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๑๔๓	๗๙.๘๙
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๓๖	๒๐.๑๑
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ	
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๓๒.๕๖	
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๑๓.๙๕	
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๑๑.๖๓	
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๑๐.๘๕	
๕. ด้านอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนการขอใบเสนอราคายุ่งยาก, การรับเงินสด หรือเช็ค, อุปกรณ์ให้บริการมีไม่เพียงพอ	๕	๖.๒๐	
๖. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๖	๕.๔๓	
๗. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๗	๔.๖๕	
๘. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๗	๔.๖๕	
๙. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๘	๓.๘๘	
๑๐. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๓.๘๘	
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๙	๒.๓๓	
รวมทั้งสิ้น		๑๗๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๙.๘๙ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๐.๑๑ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๓๒.๕๖ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๑๓.๙๕ อันดับ ๓ คือ ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ร้อยละ ๑๑.๖๓ อันดับ ๔ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๐.๘๕ และ อันดับ ๕ ด้านอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนการขอใบเสนอราคายุ่งยาก, การรับเงินสด หรือเช็ค, อุปกรณ์ให้บริการมีไม่เพียงพอ ร้อยละ ๖.๒๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๖	๕๙	๑๑๔	๔.๖๐	๐.๕๕๕	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๓๕)	(๓๒.๙๖)	(๖๓.๖๙)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๒	๔๔	๑๓๓	๔.๗๓	๐.๔๖๙	มากที่สุด	๙๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑.๑๒)	(๒๔.๕๘)	(๗๔.๓๐)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๖	๗๕	๙๘	๔.๕๑	๐.๕๖๔	มากที่สุด	๙๐.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๓๕)	(๔๑.๙๐)	(๕๔.๗๕)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๔	๙	๘๒	๘๔	๔.๓๗	๐.๖๘๗	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๓)	(๕.๐๓)	(๔๕.๘๑)	(๔๖.๙๓)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๙	๖๒	๑๐๘	๔.๕๕	๐.๕๙๑	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๐๓)	(๓๔.๖๔)	(๖๐.๓๔)				
๖. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย และได้มาตรฐาน	๐	๐	๑๒	๘๒	๘๕	๔.๔๑	๐.๖๑๕	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๗๐)	(๔๕.๘๑)	(๔๗.๔๙)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๒๑	๔๓	๑๑๕	๔.๕๓	๐.๖๙๘	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๗๓)	(๒๔.๐๒)	(๖๔.๒๕)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๓	๑๙	๕๒	๑๐๕	๔.๔๕	๐.๗๕๐	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๘)	(๑๐.๖๑)	(๒๙.๐๕)	(๕๘.๖๖)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๖	๕๕	๑๑๘	๔.๖๓	๐.๕๕๐	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๓๕)	(๓๐.๗๓)	(๖๕.๙๒)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๕๓	๐.๕๓๐	มากที่สุด	๙๐.๖๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๗๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๖๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๖๐) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๖๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) และ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๗๖	๔๒.๔๖
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๐๓	๕๗.๕๔
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๕๗.๕๔ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๔๒.๔๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๓๔	๓๓.๐๑
๒. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค	๒๖	๒๕.๒๔
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๓๑	๓๐.๑๐
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๘	๑๗.๔๘
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๓๔	๓๓.๐๑
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๑๗	๑๖.๕๐
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๑	๑๐.๖๘
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑๘	๑๗.๔๘
๙. อื่น ๆ เช่น อยากให้เพิ่มเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อเป็นสื่อการสอนที่ดี, เพิ่มบุคลากรในหน่วยงาน, เพื่ออุปกรณ์เครื่องมือวิทยาศาสตร์บริการ, ขยายช่องทางการให้บริการให้หลากหลายขึ้น เช่น อีเมล	๖	๕.๘๓

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน และการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๓.๐๑ รองลงมา คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๐.๑๐ เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๒๕.๒๔ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๗.๔๘ และให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๑๖.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	๐	๐.๐๐
ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๗๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๐	๐.๐๐
๒. รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๑	๕๐.๐๐
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๐	๐.๐๐
๖. องค์กรวิชาชีพ	๐	๐.๐๐
๗. หน่วยงานเอกชน	๑	๕๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานเอกชน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๑	๕๐.๐๐
๒. ขอข้อมูล	๐	๐.๐๐
๓. ขอรับบริการ	๐	๐.๐๐
๔. ประสานงานทั่วไป	๐	๐.๐๐
๕. ประชุม/สัมมนา	๑	๕๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอคำปรึกษา และมาประชุม/สัมมนา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๕. สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๐	๐.๐๐
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๐	๐.๐๐
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๐	๐.๐๐
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๐	๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดมาติดต่อกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความสัมพันธ์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๒	๑๐๐.๐๐
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ทั้งหมดมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๑ - ๕ ครั้ง

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๒	๑๐๐.๐๐
๒. เฟสบุ๊ก	๐	๐.๐๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑	๕๐.๐๐
๕. บุคคลแนะนำ	๑	๕๐.๐๐
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ รองลงมา คือ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และบุคคลแนะนำ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑	๐	๑	๔.๐๐	๑.๔๑๔	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๐	๐	๒	๕.๐๐	๐.๐๐๐	มากที่สุด	๑๐๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐๐.๐๐)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๕.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๑	๐	๑	๔.๐๐	๑.๔๑๔	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๐	๐	๑	๓.๕๐	๒.๑๒๑	มาก	๗๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๐	๐	๒	๕.๐๐	๐.๐๐๐	มากที่สุด	๑๐๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐๐.๐๐)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๔๒	๐.๘๑๖	มากที่สุด	๘๘.๔๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๔ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๕.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่าและเหมาะสม ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๓.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๐.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถ
ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๒	๑๐๐.๐๐
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๐	๐	๒	๕.๐๐	๐.๐๐๐	มากที่สุด	๑๐๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐๐.๐๐)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๑	๑	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๕๖	๐.๖๒๙	มากที่สุด	๙๑.๒๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๕.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการ และรับรองผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๐	๐.๐๐
๒. อีเมล	๒	๑๐๐.๐๐
๓. ไปรษณีย์	๑	๕๐.๐๐
๔. โทรศัพท์	๑	๕๐.๐๐
๕. โทรสาร (Fax)	๐	๐.๐๐
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๐	๐.๐๐
๘. ไลน์	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ และสะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน ทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรอง ผลิตภัณฑ์)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๐	๐.๐๐
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดมีความต้องการ หรือ ความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรอง ผลิตภัณฑ์) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๑	๕๐.๐๐
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๐	๐.๐๐
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๑	๕๐.๐๐
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๐	๐.๐๐
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๒	๑๐๐.๐๐
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๑	๕๐.๐๐
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑	๕๐.๐๐
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑	๕๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติมในเรื่องการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	๐	๐.๐๐
ไม่แสดงความคิดเห็น	๒	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) เป็นผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การส่งตัวอย่างทดสอบคุณภาพ การขอรับรองระบบ ISO 17025 ของห้องปฏิบัติการ การเข้าร่วมในกิจกรรมทดสอบความชำนาญ (Proficiency Testing (PT) Program) การส่งตรวจวิเคราะห์ การฝึกอบรม และหลักสูตร E-Learning เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเน้นข้อมูลด้านการฝึกอบรม เรื่องหลักสูตรการอบรม เช่น หลักสูตรนักเคมีมืออาชีพ การใช้เครื่องมือ เทคนิคการวิเคราะห์ ความรู้ทางสถิติ เป็นต้น รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติ

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ เว็บไซต์ ทั้งนี้รวมถึงช่องทางการสื่อสารผ่านระบบอีเมล เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสามารถเก็บข้อมูลไว้ใช้งานได้โดยสะดวก ไม่ยุ่งยาก

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ บุคลากรมีคุณวุฒิมีความรู้ ความชำนาญ

เฉพาะทาง สามารถให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ตรงตามที่ต้องการ และผลการทดสอบ/วิเคราะห์ มีความเป็นกลาง มีมาตรฐานสูง ให้ความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นได้

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านบริการทดสอบ ความชำนาญ (ด้านการวิเคราะห์) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากที่สุด มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ราคาไม่แพง และมีคุณภาพ รวมทั้งมีการจัดหลักสูตร E-Learning ที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุง การให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่มีความต้องการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ปรับปรุงในเรื่อง ดังนี้

(๑) ปรับปรุงระยะเวลาในการทดสอบ และผลการทดสอบให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพราะปัจจุบันใช้เวลานานประมาณ ๑ เดือน ถึง ๑ เดือนครึ่ง ซึ่งเชื่อว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีเครื่องมือทันสมัยอยู่แล้วน่าจะพัฒนาให้เร็วขึ้นได้ ในขณะเดียวกันอยากให้มีการปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงาน เนื่องจากบุคลากรผู้ประสานงาน (คนกลาง) บางครั้งมีปัญหาในการสื่อสาร อาจเข้าใจไม่ตรงกัน จนทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาดได้

(๒) ปรับปรุงเรื่องการฝึกอบรม ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรเพิ่มความถี่การจัดอบรมให้มากขึ้น เพราะบางหลักสูตรรับผู้เข้าอบรมจำนวนจำกัด สมัครไม่ทันทำให้เสียโอกาส

(๓) การอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการอยู่แล้ว ก็เป็นเรื่องง่ายที่จะส่งข่าวประชาสัมพันธ์ หรือข้อมูลที่ควรรู้ทางอีเมล และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ข้อกฎหมาย ข้อกำหนด การเปิดบริการทดสอบ/วิเคราะห์สารหรือผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ตลอดจนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

(๔) พัฒนาศักยภาพของกรมวิทยาศาสตร์บริการไปสู่ระดับมาตรฐานสากล ยกตัวอย่างกรณีสหภาพยุโรป (EU) มีการกำหนดมาตรฐานการควบคุมสารตกค้าง MCPD, GE ในน้ำมันพืชซึ่งอาจก่อให้เกิดมะเร็งในผู้บริโภค เป็นต้น

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๘ คะแนน จำนวน ๒ คน) เหตุผลเนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานราชการที่สร้างความเชื่อมั่น และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น อีกทั้ง การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่หลากหลาย มีทีมบุคลากรเชี่ยวชาญ มีคุณสมบัติที่ดี เสริมความเชื่อมั่นว่าผู้รับบริการจะได้ความรู้จากการอบรมและคำปรึกษาที่ดียิ่งอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการบางท่านมีข้อเสนอแนะว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรมีการริเริ่มผลการทดสอบ/วิเคราะห์ตัวอย่างซ้ำอีกครั้ง หากมีการร้องขอจากผู้รับบริการเพื่อรับรองความแม่นยำที่สุด

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ มีบุคลากรที่เป็นศิษย์หลักด้านวิทยาศาสตร์ และเป็นองค์กรที่ริเริ่มและจัดกิจกรรมทดสอบความชำนาญมากที่สุด นอกจากนั้นยังมีจุดเด่น ด้านบริการฝึกอบรมที่เป็นลักษณะสาธิตปฏิบัติ อย่างหลักสูตร E-learning ที่ผู้สนใจสามารถเรียนรู้ได้ฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ด้านการทดสอบตัวอย่าง ต้องการให้ขยายขอบข่ายที่รับการทดสอบ/มีการตอบสนองที่หลากหลาย

(๒) ด้านการให้ข้อมูล ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เป็นข้อมูลสาธารณะทางเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อรองรับยุค ๔.๐

(๓) ปรับปรุงประสิทธิภาพ ด้านการส่งผลวิเคราะห์ให้รวดเร็วขึ้น

(๔) พัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO:IEC 17025 ในรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ทดสอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และสร้างมาตรฐานคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่กรมวิทยาศาสตร์บริการยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้
ดีและเหมาะสมมากที่สุด 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 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
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 เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	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
๑๕. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม 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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต 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 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. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ 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. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 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 หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย 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 คุ่มค่า 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 เป็นต้น	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 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 อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (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

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2a1	83.47	84.464	.520	.907
p2a2	83.07	86.616	.580	.905
p2a3	83.23	85.702	.544	.906
p2a4	83.13	86.326	.577	.905
p2a5	83.13	87.154	.514	.907
p2a6	83.23	87.909	.422	.909
p2a7	83.30	86.079	.578	.905
p2a8	83.20	85.269	.637	.904
p2a9	83.27	88.685	.406	.909
p2a10	83.03	85.344	.628	.904
p2a11	83.33	88.989	.377	.910
p2a12	83.30	87.803	.486	.907
p2a13	83.33	83.333	.676	.902
p2a14	83.17	86.144	.561	.905
p2a15	83.43	86.254	.602	.905
p2a16	83.23	85.357	.693	.903
p2a17	83.13	82.385	.780	.900
p2a18	83.10	86.024	.591	.905
p2a19	83.17	86.971	.538	.906
p2a20	83.43	89.220	.285	.913
p2a21	83.30	87.803	.486	.907

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	84.87	47.822	.380	.820
p2b2	84.87	47.361	.446	.816
p2b3	84.63	48.309	.318	.823
p2b4	84.70	47.114	.490	.815
p2b5	84.83	46.871	.514	.814
p2b6	84.80	47.752	.414	.818
p2b7	84.77	47.289	.494	.815
p2b8	84.67	47.126	.479	.815
p2b9	84.87	46.878	.378	.820
p2b10	84.43	49.289	.327	.822
p2b11	84.70	48.207	.455	.817
p2b12	84.60	48.800	.403	.819
p2b13	84.83	46.871	.514	.814
p2b14	84.80	47.752	.414	.818
p2b15	84.47	47.361	.400	.819
p2b16	84.77	48.185	.357	.821
p2b17	84.87	47.822	.380	.820
p2b18	84.77	47.289	.494	.815
p2b19	84.60	47.687	.348	.822
p2b20	84.63	48.309	.318	.823
p2b21	84.77	47.289	.494	.815

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	9

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