

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น ๒๐๐ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑๗๐ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๓๐ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๗
ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๑
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๕
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๕

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๖
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๗

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๗
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๘
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๙
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๒๙

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	๓๐

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

## งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
๑. ชาย	๖๑	๓๕.๘๘
๒. หญิง	๑๐๙	๖๔.๑๒
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ</b>		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๒๕	๑๔.๗๑
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๙๓	๕๔.๗๑
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๓๕	๒๐.๕๙
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๗	๑๐.๐๐
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๒	๗.๐๖
๒. ปริญญาตรี	๑๕๒	๘๙.๔๑
๓. ปริญญาโท	๖	๓.๕๓
๔. ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๘	๑๖.๔๗
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๒๖	๗๔.๑๒
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๑๑	๖.๔๗
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๕	๒.๙๔
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๔.๑๒ และเพศชาย ร้อยละ ๓๕.๘๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๕๔.๗๑ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๐.๕๙ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๔.๗๑ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๙.๔๑ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๗.๐๖ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๓.๕๓ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๗๔.๑๒ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๖.๔๗ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๖.๔๗ และผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๒.๙๔ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๘๗	๕๑.๑๘
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๕๙	๓๔.๗๑
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๒๙	๗๕.๘๘
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๐๐	๕๘.๘๒
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๖๘	๔๐.๐๐
๖. ราคาค่าบริการ	๖๓	๓๗.๐๖
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๖๕	๓๘.๒๔
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๒๕	๑๔.๗๑
๙. ทำเลที่ตั้ง	๕	๒.๙๔

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๗๕.๘๘ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๕๘.๘๒ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๕๑.๑๘ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ ๔๐.๐๐ และคุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๓๘.๒๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑๐๒	๖๐.๐๐
๒. เฟสบุ๊ก	๗	๔.๑๒
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๕	๒.๙๔
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒๒	๑๒.๙๔
๕. บุคคลแนะนำ	๘๘	๕๑.๗๖
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๓๕	๒๐.๕๙

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๕๑.๗๖ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๐.๕๙ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๒.๙๔ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๔.๑๒ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๑๒</b>	<b>๐.๕๘๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๒.๔๐</b>
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๘)	๒๙ (๑๗.๐๖)	๘๙ (๕๒.๓๕)	๕๐ (๒๙.๔๑)	๔.๑๐	๐.๗๑๐	มาก	๘๒.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๗ (๔.๑๒)	๒๓ (๑๓.๕๓)	๙๓ (๕๔.๗๑)	๔๗ (๒๗.๖๕)	๔.๐๖	๐.๗๕๙	มาก	๘๑.๒๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒ (๑.๑๘)	๔ (๒.๓๕)	๕๓ (๓๑.๑๘)	๕๗ (๓๓.๕๓)	๕๔ (๓๑.๗๖)	๓.๙๒	๐.๙๑๐	มาก	๗๘.๔๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๕ (๘.๘๒)	๙๙ (๕๘.๒๔)	๕๖ (๓๒.๙๔)	๔.๒๔	๐.๖๐๑	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๒ (๑๘.๘๒)	๗๙ (๔๖.๔๗)	๕๙ (๓๔.๗๑)	๔.๑๖	๐.๗๑๖	มาก	๘๓.๒๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๘ (๑๐.๕๙)	๘๙ (๕๒.๓๕)	๖๓ (๓๗.๐๖)	๔.๒๖	๐.๖๓๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๘)	๔๑ (๒๔.๑๒)	๖๙ (๔๐.๕๙)	๕๘ (๓๔.๑๒)	๔.๐๘	๐.๗๙๒	มาก	๘๑.๖๐
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๒๕</b>	<b>๐.๕๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๕.๐๐</b>
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๒ (๑๒.๙๔)	๘๖ (๕๐.๕๙)	๖๒ (๓๖.๔๗)	๔.๒๔	๐.๖๖๔	มากที่สุด	๘๔.๘๐

**ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๘๘)	๗๘ (๔๕.๘๘)	๖๕ (๓๘.๒๔)	๔.๒๒	๐.๗๐๓	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๓ (๗.๖๕)	๗๔ (๔๓.๕๓)	๘๓ (๔๘.๘๒)	๔.๔๑	๐.๖๓๐	มากที่สุด	๘๘.๒๐
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๒ (๑๒.๙๔)	๗๘ (๔๕.๘๘)	๗๐ (๔๑.๑๘)	๔.๒๘	๐.๖๘๑	มากที่สุด	๘๕.๖๐
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๔ (๑๔.๑๒)	๗๔ (๔๓.๕๓)	๗๒ (๔๒.๓๕)	๔.๒๘	๐.๖๙๘	มากที่สุด	๘๕.๖๐
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๙)	๓๙ (๒๒.๙๔)	๘๒ (๔๘.๒๔)	๔๘ (๒๘.๒๔)	๔.๐๔	๐.๗๓๓	มาก	๘๐.๘๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๐๖</b>	<b>๐.๕๑๙</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๑.๒๐</b>
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๗๖)	๓๓ (๑๙.๔๑)	๙๙ (๕๘.๒๔)	๓๕ (๒๐.๕๙)	๓.๙๘	๐.๖๘๘	มาก	๗๙.๖๐
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓๘ (๒๒.๓๕)	๘๖ (๕๐.๕๙)	๔๖ (๒๗.๐๖)	๔.๐๕	๐.๗๐๓	มาก	๘๑.๐๐
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๑ (๒๔.๑๒)	๘๖ (๕๐.๕๙)	๔๓ (๒๕.๒๙)	๔.๐๑	๐.๗๐๕	มาก	๘๐.๒๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๖ (๓.๕๓)	๓๒ (๑๘.๘๒)	๑๐๓ (๖๐.๕๙)	๒๙ (๑๗.๐๖)	๓.๙๑	๐.๗๐๔	มาก	๗๘.๒๐

**ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๐	๒๖	๙๐	๕๔	๔.๑๖	๐.๖๖๘	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๒๙)	(๕๒.๙๔)	(๓๑.๗๖)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๒	๑๘	๙๐	๖๐	๔.๒๒	๐.๖๗๗	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๘)	(๑๐.๕๙)	(๕๒.๙๔)	(๓๕.๒๙)				
<b>ด้านการให้บริการ</b>						<b>๔.๓๓</b>	<b>๐.๕๒๖</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๖.๖๐</b>
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๑๔	๙๐	๖๖	๔.๓๑	๐.๖๑๖	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๒๔)	(๕๒.๙๔)	(๓๘.๘๒)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๙	๘๓	๗๘	๔.๔๑	๐.๕๙๑	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๙)	(๔๘.๘๒)	(๔๕.๘๘)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๖	๙๙	๖๕	๔.๓๕	๐.๕๔๗	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๕๓)	(๕๘.๒๔)	(๓๘.๒๔)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๒	๑๘	๘๗	๖๓	๔.๒๔	๐.๖๘๔	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๘)	(๑๐.๕๙)	(๕๑.๑๘)	(๓๗.๐๖)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๒๑	๙๒	๕๗	๔.๒๑	๐.๖๔๕	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๓๕)	(๕๔.๑๒)	(๓๓.๕๓)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๑๙</b>	<b>๐.๔๙๐</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๘๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็น ๔.๐๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) ตามลำดับ

**ตารางที่ ๕** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ  
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๗๖</b>	<b>๐.๕๗๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๗๕.๒๐</b>
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔ (๒.๓๕)	๘ (๔.๗๑)	๔๔ (๒๕.๘๘)	๘๙ (๕๒.๓๕)	๒๕ (๑๔.๗๑)	๓.๗๒	๐.๘๕๗	มาก	๗๔.๔๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๑ (๐.๕๙)	๑๑ (๖.๔๗)	๔๔ (๒๕.๘๘)	๙๕ (๕๕.๘๘)	๑๙ (๑๑.๑๘)	๓.๗๑	๐.๗๗๔	มาก	๗๔.๒๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓ (๑.๗๖)	๒๓ (๑๓.๕๓)	๘๒ (๔๘.๒๔)	๔๘ (๒๘.๒๔)	๑๔ (๘.๒๔)	๓.๒๘	๐.๘๖๓	ปานกลาง	๖๕.๖๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๕.๘๘)	๑๐๑ (๕๙.๔๑)	๔๒ (๒๔.๗๑)	๔.๐๙	๐.๖๓๓	มาก	๘๑.๘๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๓ (๑.๗๖)	๒ (๑.๑๘)	๔๔ (๒๕.๘๘)	๘๙ (๕๒.๓๕)	๓๒ (๑๘.๘๒)	๓.๘๕	๐.๗๙๗	มาก	๗๗.๐๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๓ (๑.๗๖)	๒ (๑.๑๘)	๓๐ (๑๗.๖๕)	๑๐๐ (๕๘.๘๒)	๓๕ (๒๐.๕๙)	๓.๙๕	๐.๗๖๘	มาก	๗๙.๐๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒ (๑.๑๘)	๘ (๔.๗๑)	๕๑ (๓๐.๐๐)	๘๒ (๔๘.๒๔)	๒๗ (๑๕.๘๘)	๓.๗๓	๐.๘๒๗	มาก	๗๔.๖๐
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๑</b>	<b>๐.๔๘๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๒.๒๐</b>
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๙ (๑๗.๐๖)	๑๐๙ (๖๔.๑๒)	๓๒ (๑๘.๘๒)	๔.๐๒	๐.๖๐๑	มาก	๘๐.๔๐

**ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๓๒	๙๑	๔๗	๔.๐๙	๐.๖๗๘	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๘.๘๒)	(๕๓.๕๓)	(๒๗.๖๕)				
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๓	๐	๕	๗๘	๘๔	๔.๔๑	๐.๗๑๘	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๑.๗๖)	(๐.๐๐)	(๒.๙๔)	(๔๕.๘๘)	(๔๙.๔๑)				
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๐	๖	๑๐๗	๕๗	๔.๓๐	๐.๕๓๑	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๕๓)	(๖๒.๙๔)	(๓๓.๕๓)				
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๓	๐	๑๗	๙๘	๕๒	๔.๑๕	๐.๗๓๘	มาก	๘๓.๐๐
	(๑.๗๖)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๗.๖๕)	(๓๐.๕๙)				
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๑๑	๕๖	๗๗	๒๖	๓.๖๙	๐.๘๐๗	มาก	๗๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๖.๔๗)	(๓๒.๙๔)	(๔๕.๒๙)	(๑๕.๒๙)				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๓.๙๗</b>	<b>๐.๔๘๗</b>	<b>มาก</b>	<b>๗๙.๔๐</b>
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๓	๖	๓๖	๑๐๐	๒๕	๓.๘๑	๐.๗๙๒	มาก	๗๖.๒๐
	(๑.๗๖)	(๓.๕๓)	(๒๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)	(๑๔.๗๑)				
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐	๐	๔๔	๙๑	๓๕	๓.๙๕	๐.๖๘๒	มาก	๗๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๕.๘๘)	(๕๓.๕๓)	(๒๐.๕๙)				
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐	๔	๓๐	๙๕	๔๑	๔.๐๒	๐.๗๑๗	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๒.๓๕)	(๑๗.๖๕)	(๕๕.๘๘)	(๒๔.๑๒)				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๖	๓๔	๑๐๙	๒๑	๓.๘๕	๐.๖๖๘	มาก	๗๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๓.๕๓)	(๒๐.๐๐)	(๖๔.๑๒)	(๑๒.๓๕)				

**ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๐	๓๕	๑๐๘	๒๗	๓.๙๕	๐.๖๐๔	มาก	๗๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๕๙)	(๖๓.๕๓)	(๑๕.๘๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๗	๑๑๕	๔๘	๔.๒๔	๐.๕๑๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๑๒)	(๖๗.๖๕)	(๒๘.๒๔)				
<b>ด้านการให้บริการ</b>						<b>๔.๒๐</b>	<b>๐.๕๔๐</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๔.๐๐</b>
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓	๐	๑๔	๑๐๗	๔๖	๔.๑๔	๐.๗๐๕	มาก	๘๒.๘๐
	(๑.๗๖)	(๐.๐๐)	(๘.๒๔)	(๖๒.๙๔)	(๒๗.๐๖)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๓	๐	๒	๙๒	๗๓	๔.๓๖	๐.๖๘๕	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	(๑.๗๖)	(๐.๐๐)	(๑.๑๘)	(๕๔.๑๒)	(๔๒.๙๔)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๙	๑๐๗	๕๔	๔.๒๖	๐.๕๕๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๙)	(๖๒.๙๔)	(๓๑.๗๖)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๒	๓๐	๑๐๑	๓๗	๔.๐๒	๐.๖๖๖	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๘)	(๑๗.๖๕)	(๕๙.๔๑)	(๒๑.๗๖)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๑๕	๑๒๐	๓๕	๔.๑๒	๐.๕๓๑	มาก	๘๒.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๘๒)	(๗๐.๕๙)	(๒๐.๕๙)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๐๓</b>	<b>๐.๔๔๐</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๐.๖๐</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร และวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๕.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๓.๘๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) และประเด็นการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) ประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) และประเด็นการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) ตามลำดับ



### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร  
และวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๓๙	๘๑.๗๖
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๓๑	๑๘.๒๔
<b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b>	<b>อันดับ</b>	<b>ร้อยละ</b>
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๘.๔๖
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๑๖.๐๘
๓. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๓	๑๓.๙๙
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑๐.๔๙
๕. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๕	๗.๖๙
๖. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๖	๖.๙๙
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๗	๒.๘๐
๘. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๘	๒.๑๐
๙. ด้านอื่น ๆ เช่น การประสานงานของเจ้าหน้าที่เรื่องการ ออกรายงาน (มีการโทรแจ้งและส่งเมลล์ โดยให้เพิ่ม Spec ในรายงาน แต่รายงานออกมาไม่มี Spec ตามที่แจ้ง สอบถาม ไปว่าทำไมถึงไม่ดำเนินการให้ ทางเจ้าหน้าที่ก็ตอบกลับมาว่า ต้องเขียนในใบคำร้องตั้งแต่แรก ซึ่งทางเราเพิ่งได้รับข้อมูลจาก ลูกค้าหลังไปส่งตัวอย่างแล้ว โดยได้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ว่า สามารถเพิ่ม Spec ได้ โดยแนะนำให้ทางเราแจ้งมาทางอีเมล เราก็ทำตามคำแนะนำ สุดท้ายก็ต้องยอมรับกับรายงานที่ออกมา)	๙	๑.๔๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๗๖ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๘.๒๔ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๖.๐๘ อันดับ ๓ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๑๓.๙๙ อันดับ ๔ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๑๐.๔๙ และอันดับ ๕ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ร้อยละ ๗.๖๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ  
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๔	๘๗	๗๙	๔.๔๔	๐.๕๔๓	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๓๕)	(๕๑.๑๘)	(๔๖.๔๗)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๕	๙๐	๗๕	๔.๔๑	๐.๕๕๐	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๙๔)	(๕๒.๙๔)	(๔๔.๑๒)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๓	๑๑	๑๒๑	๓๕	๔.๑๑	๐.๕๗๖	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๑.๗๖)	(๖.๔๗)	(๗๑.๑๘)	(๒๐.๕๙)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๙	๑๒๐	๔๑	๔.๑๙	๐.๕๑๐	มาก	๘๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๒๙)	(๗๐.๕๙)	(๒๔.๑๒)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๑	๑๑๔	๕๕	๔.๓๒	๐.๔๗๙	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๕๙)	(๖๗.๐๖)	(๓๒.๓๕)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๑๘	๑๐๖	๔๖	๔.๑๖	๐.๕๙๓	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๕๙)	(๖๒.๓๕)	(๒๗.๐๖)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๕	๑๐๐	๖๕	๔.๓๕	๐.๕๓๗	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๙๔)	(๕๘.๘๒)	(๓๘.๒๔)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๙	๙๘	๕๓	๔.๒๐	๐.๖๒๑	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๘)	(๕๗.๖๕)	(๓๑.๑๘)				
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๐	๐	๔	๙๗	๖๙	๔.๓๘	๐.๕๓๔	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๓๕)	(๕๗.๐๖)	(๔๐.๕๙)				
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๔	๘๗	๗๙	๔.๔๔	๐.๕๔๓	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๓๕)	(๕๑.๑๘)	(๔๖.๔๗)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๓๐	๐.๔๑๖	มากที่สุด	๘๖.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๒	๑๒.๙๔
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๔๘	๘๗.๐๖
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๘๗.๐๖ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๒.๙๔ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๙** จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๖๒	๔๑.๘๙
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๘๔	๕๖.๗๖
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๔๙	๓๓.๑๑
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๙๙	๖๖.๘๙
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๔๘	๓๒.๔๓
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๓๑	๒๐.๙๕
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔๓	๒๙.๐๕
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๕๖	๓๗.๘๔
๙. อื่น ๆ เช่น ระบบการขอข้อมูลหรือใบเสนอราคาผ่าน MOST บางครั้ง ไม่ตอบโจทย ในคำถาม ถึงแม้จะส่งข้อความถามผ่าน MOST ก็ยังไม่ได้คำตอบว่าสิ่งที่จะวิเคราะห์ ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถวิเคราะห์ได้หรือไม่ หรือไม่มีการตอบกลับใด ๆ จากระบบ, ระยะเวลาในการให้บริการควรเร็วกว่านี้ เป็นต้น	๕	๓.๓๘

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๖๖.๘๙ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๕๖.๗๖ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๔๑.๘๙ การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ ๓๗.๘๔ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๓.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงาน  
บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๒	๑.๑๘
๑. ควรปรับปรุงหลักการทดสอบให้ทันกฎหมายต่างประเทศ : ร้อยละ ๕๐.๐๐		
๒. อยากให้มีระบบแก้ไขหรือเปลี่ยนข้อมูลทางออนไลน์หรือผ่านอีเมลได้ เนื่องจากเวลาที่ข้อมูลผิดพลาด หรือชื่อบริษัทต่าง ๆ ผิดพลาดจะต้องเดินทางไปส่งแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทำให้เสียเวลามาก		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๖๘	๙๘.๘๒
รวมทั้งสิ้น	๑๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๘.๘๒ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑.๑๘ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงหลักการทดสอบให้ทันกฎหมายต่างประเทศ และอยากให้มีระบบแก้ไขหรือเปลี่ยนข้อมูลทางออนไลน์หรือผ่านอีเมลได้ เนื่องจากเวลาที่ข้อมูลผิดพลาด หรือชื่อบริษัทต่าง ๆ ผิดพลาดจะต้องเดินทางไปส่งแก้ไขใหม่อีกครั้ง ทำให้เสียเวลามาก ร้อยละ ๕๐.๐๐

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๙	๓๐.๐๐
๒. รัฐวิสาหกิจ	๒	๖.๖๗
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๒	๖.๖๗
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๓	๑๐.๐๐
๖. องค์กรวิชาชีพ	๒	๖.๖๗
๗. หน่วยงานเอกชน	๑๒	๔๐.๐๐
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ ๓๐.๐๐ สมาคม/มูลนิธิ ร้อยละ ๑๐.๐๐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานในกำกับของรัฐและองค์กรวิชาชีพในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๗	๒๓.๓๓
๒. ขอข้อมูล	๒	๖.๖๗
๓. ขอรับบริการ	๒๑	๗๐.๐๐
๔. ประสานงานทั่วไป	๗	๒๓.๓๓
๕. ประชุม/สัมมนา	๘	๒๖.๖๗

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๒๖.๖๗ ขอคำปรึกษาและประสานงานทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๓.๓๓ และขอข้อมูล ร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๓** จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๑	๓.๓๓
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๓.๓๓
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๒	๖.๖๗
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๒	๖.๖๗
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓๐	๑๐๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๔	๑๓.๓๓

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร รองลงมา คือ มาติดต่อที่กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ ๑๓.๓๓ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๖.๖๗ และสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ และสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๔** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและ วัสดุสัมผัสอาหาร) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๒๓	๗๖.๖๗
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๓	๑๐.๐๐
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๒	๖.๖๗
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๒	๖.๖๗
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑-๕ ครั้ง ร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๖-๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๐.๐๐ มาติดต่อ ๑๑-๑๕ ครั้ง และมาติดต่อมากกว่า ๑๕ ครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๕** จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร และวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๒๔	๘๐.๐๐
๒. เฟสบุ๊ก	๑	๓.๓๓
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๘	๒๖.๖๗
๕. บุคคลแนะนำ	๑๒	๔๐.๐๐
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๑	๓๖.๖๗

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและ วัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๔๐.๐๐ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๓๖.๖๗ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๖.๖๗ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๗	๑๐	๑๓	๔.๒๐	๐.๘๐๕	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๓๓)	(๓๓.๓๓)	(๔๓.๓๓)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๑๐	๑๑	๙	๓.๙๗	๐.๘๐๙	มาก	๗๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๓๖.๖๗)	(๓๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๔	๑๓	๑๓	๔.๓๐	๐.๗๐๒	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๓๓)	(๔๓.๓๓)	(๔๓.๓๓)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๕	๑๒	๑๓	๔.๒๗	๐.๗๔๐	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๖๗)	(๔๐.๐๐)	(๔๓.๓๓)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑๑	๑๑	๘	๓.๙๐	๐.๘๐๓	มาก	๗๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๖.๖๗)	(๓๖.๖๗)	(๒๖.๖๗)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๖	๑๗	๗	๔.๐๓	๐.๖๖๙	มาก	๘๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๕๖.๖๗)	(๒๓.๓๓)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๔	๙	๑๗	๔.๔๓	๐.๗๒๘	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๓๓)	(๓๐.๐๐)	(๕๖.๖๗)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๓	๑๐	๑๗	๔.๔๗	๐.๖๘๑	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๕๖.๖๗)				

**ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๑๐	๑๒	๘	๓.๙๓	๐.๗๘๕	มาก	๗๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๔๐.๐๐)	(๒๖.๖๗)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ เป็นต้น	๐	๐	๓	๑๕	๑๒	๔.๓๐	๐.๖๕๑	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๐	๑๓	๗	๓.๙๐	๐.๗๕๙	มาก	๗๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๔๓.๓๓)	(๒๓.๓๓)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๔	๘	๑๘	๔.๔๗	๐.๗๓๐	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๓๓)	(๒๖.๖๗)	(๖๐.๐๐)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๖	๘	๑๖	๔.๓๓	๐.๘๐๒	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๒๖.๖๗)	(๕๓.๓๓)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๑๙</b>	<b>๐.๖๑๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๘๐</b>

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร และวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็น ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็น ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นความ ครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) และประเด็นได้รับบริการที่ เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๗** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ  
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑	๑๑	๑๐	๘	๓.๘๓	๐.๘๗๔	มาก	๗๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๓)	(๓๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)	(๒๖.๖๗)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๐	๑๒	๑๑	๖	๓.๗๐	๐.๙๑๕	มาก	๗๔.๐๐
	(๓.๓๓)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๓๖.๖๗)	(๒๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๕	๑๔	๑๑	๔.๒๐	๐.๗๑๔	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๖๗)	(๔๖.๖๗)	(๓๖.๖๗)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๕	๑๓	๑๒	๔.๒๓	๐.๗๒๘	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๖๗)	(๔๓.๓๓)	(๔๐.๐๐)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑๔	๘	๘	๓.๘๐	๐.๘๔๗	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๖.๖๗)	(๒๖.๖๗)	(๒๖.๖๗)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๙	๑๘	๓	๓.๘๐	๐.๖๑๐	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๔	๑๐	๑๖	๔.๔๐	๐.๗๒๔	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๓๓)	(๓๓.๓๓)	(๕๓.๓๓)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๓	๑๐	๑๗	๔.๔๗	๐.๖๘๑	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๕๖.๖๗)				

**ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๑๐ (๓๓.๓๓)	๘ (๒๖.๖๗)	๓.๘๗	๐.๘๑๙	มาก	๗๗.๔๐
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕ (๑๖.๖๗)	๑๓ (๔๓.๓๓)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๔.๒๓	๐.๗๒๘	มากที่สุด	๘๔.๖๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๓ (๔๓.๓๓)	๑๒ (๔๐.๐๐)	๕ (๑๖.๖๗)	๓.๗๓	๐.๗๔๐	มาก	๗๔.๖๐
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔ (๑๓.๓๓)	๘ (๒๖.๖๗)	๑๘ (๖๐.๐๐)	๔.๔๗	๐.๗๓๐	มากที่สุด	๘๙.๔๐
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๖ (๒๐.๐๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๑๕ (๕๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๗๙๔	มากที่สุด	๘๖.๐๐
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๐๘</b>	<b>๐.๖๓๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๑.๖๐</b>

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ, และเป็นประโยชน์ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๒๖	๘๖.๖๗
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๔	๑๓.๓๓
<b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b>	<b>อันดับ</b>	<b>ร้อยละ</b>
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๔.๕๕
๒. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๒๐.๐๐
๓. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๓	๑๔.๕๕
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๙.๐๙
๕. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๕	๗.๒๗
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๕	๗.๒๗
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๖	๓.๖๔
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๓.๖๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๗๖ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๓.๓๓ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๔.๕๕ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๐.๐๐ อันดับ ๓ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๑๔.๕๕ อันดับ ๔ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๙.๐๙ และอันดับ ๕ คือ ข้อมูลและองค์ความรู้ที่ได้รับ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๗.๒๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๒	๙	๑๙	๔.๕๗	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๖๗)	(๓๐.๐๐)	(๖๓.๓๓)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๒	๑๐	๑๘	๔.๕๓	๐.๖๒๙	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)	(๖๐.๐๐)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๓	๑๔	๑๓	๔.๓๓	๐.๖๖๑	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๔๖.๖๗)	(๔๓.๓๓)				
๔. ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	๐	๐	๕	๑๐	๑๕	๔.๓๓	๐.๗๕๘	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)	(๕๐.๐๐)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๒	๑๓	๑๕	๔.๔๓	๐.๖๒๖	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๖๗)	(๔๓.๓๓)	(๕๐.๐๐)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๑	๑๓	๑๖	๔.๕๐	๐.๕๗๒	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๓๓)	(๔๓.๓๓)	(๕๓.๓๓)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๒	๑๑	๑๗	๔.๕๐	๐.๖๓๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๖๗)	(๓๖.๖๗)	(๕๖.๖๗)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๓	๑๓	๑๔	๔.๓๗	๐.๖๖๙	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๔๓.๓๓)	(๔๖.๖๗)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๒	๑๔	๑๔	๔.๔๐	๐.๖๒๑	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๖๗)	(๔๖.๖๗)	(๔๖.๖๗)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๔๔	๐.๕๖๖	มากที่สุด	๘๘.๘๐



จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๑๓	๔๓.๓๓
๒. อีเมล	๑๑	๓๖.๖๗
๓. ไปรษณีย์	๔	๑๓.๓๓
๔. โทรศัพท์	๑๗	๕๖.๖๗
๕. โทรสาร (Fax)	๒	๖.๖๗
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๑	๓.๓๓
๘. ไลน์	๙	๓๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๕๖.๖๗ รองลงมา คือ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๓.๓๓ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๓๖.๖๗ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๓๐.๐๐ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๓.๓๓ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒๑** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๓	๔๓.๓๓
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๗	๕๖.๖๗
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๕๖.๖๗ และไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๔๓.๓๓ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒๒** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๔	๒๓.๕๓
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๘	๔๗.๐๖
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๒	๑๑.๗๖
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๐	๕๘.๘๒
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๒	๑๑.๗๖
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๖	๓๕.๒๙
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕	๒๙.๔๑
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๖	๓๕.๒๙
๙. อื่น ๆ เช่น เพิ่มจำนวนเครื่องมือ และบุคลากรในการทดสอบผลิตภัณฑ์	๑	๕.๘๘

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/ สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๔๗.๐๖ ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๕.๒๙ ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๒๙.๔๑ และขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๒๓.๕๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๓	๑๐.๐๐
๑. การโอนเงินเข้าบัญชีก่อนข้างลำบาก ต้องไปทำรายการที่ เคาเตอร์ของธนาคารเท่านั้น : ร้อยละ ๓๓.๓๓		
๒. อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ : ร้อยละ ๓๓.๓๓		
๓. อยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้ : ร้อยละ ๓๓.๓๓		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๒๗	๙๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๐.๐๐ และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องการโอนเงินเข้าบัญชีก่อนข้างลำบาก ต้องไปทำรายการที่เคาเตอร์ของธนาคารเท่านั้น อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ และอยากให้เพิ่มรอบหลักสูตรฝึกอบรมประจำปีให้มากกว่านี้ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๓.๓๓

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๒ คน เป็นการตรวจสอบข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การส่งตัวอย่างไปวิเคราะห์เพื่อขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์

#### ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

##### ๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจหรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยติดตามข้อมูลที่สนใจเข้าดูบ่อยที่สุด คือ ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการและการให้บริการเกี่ยวกับตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ โดยผู้รับบริการบางท่านใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามความคืบหน้า การดำเนินการว่าไปถึงขั้นตอนใดแล้ว ที่ผ่านก็ได้รับข้อมูลถูกต้อง รวดเร็วพอสมควร และบางครั้งสามารถต่อสายตรงถึงนักวิเคราะห์ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำในคราวเดียว ไม่ต้องเสียเวลาไปหาข้อมูลจากแหล่งอื่น

##### ๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ ระบบเว็บไซต์ และระบบสื่อดิจิทัล หรือสื่อออนไลน์ ยกตัวอย่างกรณี ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถวิเคราะห์สารในผลิตภัณฑ์อาหารตัวใหม่ ๆ ได้ ก็ควรเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยอาจทำเป็นลักษณะ ICON บนหน้าเว็บไซต์ ผู้รับบริการก็สามารถคลิกเข้าดูข้อมูลได้สะดวก รองลงมา คือ การส่งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านทางอีเมล เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการเองก็มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการอยู่แล้วว่าเป็นหน่วยงานใดและส่งวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ตัวใดก็จะเป็นอีกช่องทางในการติดต่อหรือเผยแพร่ผลงานที่สะดวกและรวดเร็ว

### ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

#### ๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากผลการตรวจวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือ เพราะจากการสอบเทียบผลตรวจวิเคราะห์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กับของบริษัท ก็พบว่าผลที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำมาอ้างอิงได้ อีกทั้งผลตรวจจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ยังเป็นที่เชื่อถือจาก อัย. อีกด้วย เพราะเป็นหน่วยราชการ อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจวิเคราะห์ค่อนข้างนานอาจใช้เวลาเป็นเดือน เมื่อเทียบกับเอกชนที่ใช้เวลาเพียง ๑-๒ สัปดาห์ ก็ทราบผลวิเคราะห์แล้ว จึงอยากให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการช่วยกระชับเรื่องระยะเวลาในการวิเคราะห์ เพราะจะมีผลต่อการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้เวลานานอีกเช่นกัน

#### ๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบ ซึ่งค่อนข้างมีความชัดเจนแน่นอน รวมทั้งบุคลากรมีการบริการที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ประสานงาน ให้ความร่วมมือ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการดีมาก

#### ๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีความต้องการอยากให้มีการปรับปรุง ดังนี้

(๑) ปรับลดระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

(๒) ปรับปรุงบริการช่องทางการรับชำระค่าใช้จ่าย/ค่าวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ที่นอกจากชำระเป็นเงินสด หรือเช็คที่ส่งจ่ายกรมวิทยาศาสตร์บริการ ก็ควรเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต หรือการโอนเงินด้วยวิธีอื่น ๆ เป็นต้น

### ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๙ คะแนน ทั้ง ๒ คน) เหตุผลเนื่องจากห้องปฏิบัติการ ( Lab) ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครันได้มาตรฐาน มีความพร้อมในการวิเคราะห์ อีกทั้งบุคลากร แลนักวิเคราะห์ ก็มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ อย่างแท้จริง

## ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### ๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ มี Service mind ที่ค่อนข้างดี ทำงานรวดเร็ว มีการจัดระบบข้อมูลเอกสารที่ดี มีระบบการติดตามประเมินผล ที่พิเศษคือสามารถประสานระหว่างผู้รับบริการกับนักวิเคราะห์ให้มีโอกาสสื่อสารกันได้โดยตรง ทำให้ได้รับข้อมูลทันที ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับที่อื่น ๆ ผู้รับบริการมักไม่มีโอกาสติดต่อสอบถามข้อมูลกับนักวิเคราะห์ที่ได้โดยตรง ต้องมีเจ้าหน้าที่เป็นคนกลางมาประสานงานให้ หลายขั้นตอน ใช้เวลา และบางครั้งไม่สามารถนำข้อมูลจากผู้รับบริการไปสื่อสารกับนักวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง

## ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุง ดังนี้

(๑) ควรมีการพัฒนาด้านเครื่องมือเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย โดยเสนอกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการสั่งซื้อเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ตรวจวิเคราะห์เพื่อรองรับงานของภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ตัวอย่างเช่น การตรวจวิเคราะห์สารอาหารใหม่ ๆ จำเป็นต้องใช้เครื่องมือระดับ High-end อย่างเครื่อง NMR (Nuclear Magnetic Resonance) ในขณะที่ปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์บริการยังไม่มีเครื่องมือดังกล่าว ฉะนั้นหากผู้รับบริการพัฒนานวัตกรรมใหม่ได้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการก็ควรมีเครื่องมือรองรับด้วยเช่นกัน ไม่ใช่ทำแค่งาน routine ทั่วไป

(๒) กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรมีบริการรับ - ส่งตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ฟรี หรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับของเอกชนจะทำให้การบริการมีความสะดวกมากขึ้น จำนวนผู้รับบริการจะเพิ่มมากขึ้น

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 ขอดูความเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยา  
ศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง  
ระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**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
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
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
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	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 เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	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
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
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 กลองรับขอความคิดเห็น/แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
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
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	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. ความเปนส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ไตการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เทียงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไมเลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

## ส่วนที่ ๕ ขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ๑. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> ๒. รัฐวิสาหกิจ           |
| <input type="radio"/> ๓. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| <input type="radio"/> ๕. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> ๖. องค์กรวิชาชีพ         |
| <input type="radio"/> ๗. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> ๘. อื่น ๆ.....           |

**๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> ๒. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> ๓. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> ๔. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> ๕. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

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

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน   |
| <input type="checkbox"/> ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ  |
| <input type="checkbox"/> ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ                                 |
| <input type="checkbox"/> ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                            |
| <input type="checkbox"/> ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค  |
| <input type="checkbox"/> ๗. กองวัสดุวิศวกรรม  |
| <input type="checkbox"/> ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร  |
| <input type="checkbox"/> ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์                                 |

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

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ๑. ๑ - ๕ ครั้ง   | <input type="radio"/> ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง     |
| <input type="radio"/> ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง | <input type="radio"/> ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง |





## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> ๒. อีเมล        | <input type="checkbox"/> ๓. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> ๔. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> ๕. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> ๖. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> ๗. เฟสบุ๊ก         | <input type="checkbox"/> ๘. ไลน์         | <input type="checkbox"/> 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 เป็นต้น
- 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

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  $\alpha$  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 ( $\alpha$ )	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

## งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8๙๓	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	๘๑.๒๓๐	.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
.812	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	82.03	52.930	.341	.804
p2b2	81.93	52.271	.478	.799
p2b3	81.57	52.806	.487	.799
p2b4	81.87	52.878	.423	.802
p2b5	81.73	52.961	.429	.798
p2b6	81.70	55.183	.289	.809
p2b7	81.77	55.426	.201	.814
p2b8	81.67	52.999	.429	.802
p2b9	81.60	55.283	.313	.808
p2b10	81.53	55.844	.218	.812
p2b11	81.60	56.317	.203	.812
p2b12	81.50	56.259	.252	.810
p2b13	81.73	52.961	.429	.799
p2b14	81.70	55.183	.289	.809
p2b15	81.47	53.913	.343	.806
p2b16	81.70	55.183	.289	.809
p2b17	81.93	52.271	.478	.799
p2b18	81.73	55.183	.289	.809
p2b19	81.73	55.183	.289	.809
p2b20	81.63	55.416	.337	.806
p2b21	81.57	52.806	.487	.799
p2b22	81.87	52.878	.423	.802
p2b23	81.50	56.259	.252	.810

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	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	๓๓.๘๓	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