

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๓๐ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๓๒๓ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๗ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๔ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม 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 งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์<br>(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) |      |
| ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ                                                                      | ๑    |
| ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                              | ๑๘   |
| ผลสำรวจเชิงคุณภาพ                                                                                   | ๓๒   |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ                                                                | ๓๖   |
| ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย                                                      | ๔๖   |

## สารบัญตาราง

|             |                                                                                                                                                                                                                          | หน้า |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๑  | จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                                                  | ๑    |
| ตารางที่ ๒  | จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                           | ๒    |
| ตารางที่ ๓  | จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                         | ๓    |
| ตารางที่ ๔  | คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                             | ๔    |
| ตารางที่ ๕  | คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                             | ๘    |
| ตารางที่ ๖  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                 | ๑๒   |
| ตารางที่ ๗  | คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                           | ๑๔   |
| ตารางที่ ๘  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) | ๑๕   |
| ตารางที่ ๙  | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) | ๑๖   |
| ตารางที่ ๑๐ | จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                               | ๑๗   |
| ตารางที่ ๑๑ | จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                      | ๑๘   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                                                                                                                  | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ<br>จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                           | ๑๘   |
| ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนา<br>นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                                          | ๑๙   |
| ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ<br>จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)                                       | ๑๙   |
| ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก<br>กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและ<br>พัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                | ๒๐   |
| ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการ<br>ให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                         | ๒๑   |
| ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการ<br>ให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                         | ๒๔   |
| ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการ<br>ให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิค<br>ทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                     | ๒๖   |
| ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการ<br>ให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                       | ๒๘   |
| ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ<br>จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง<br>วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)                                                       | ๒๙   |
| ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรม<br>วิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน<br>บริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์<br>ห้องปฏิบัติการ) | ๓๐   |
| ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรม<br>วิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงาน<br>บริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์<br>ห้องปฏิบัติการ) | ๓๐   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๒๓                                                                                                                                                                | ๓๑   |
| จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>ของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนา<br>นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) |      |

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ข้อมูลทั่วไป                                      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                                        |            |               |
| ๑. ชาย                                            | ๖๓         | ๑๙.๕๐         |
| ๒. หญิง                                           | ๒๖๐        | ๘๐.๕๐         |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                | <b>๓๒๓</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>ช่วงอายุ</b>                                   |            |               |
| ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี                                 | ๐          | ๐.๐๐          |
| ๒. ๒๐-๒๙ ปี                                       | ๘๗         | ๒๖.๙๓         |
| ๓. ๓๐-๓๙ ปี                                       | ๑๕๑        | ๔๖.๗๕         |
| ๔. ๔๐-๔๙ ปี                                       | ๖๖         | ๒๐.๔๓         |
| ๕. ๕๐-๕๙ ปี                                       | ๑๙         | ๕.๘๘          |
| ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป                                    | ๐          | ๐.๐๐          |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                | <b>๓๒๓</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>                        |            |               |
| ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี                               | ๘          | ๒.๔๘          |
| ๒. ปริญญาตรี                                      | ๒๕๔        | ๗๘.๖๔         |
| ๓. ปริญญาโท                                       | ๕๘         | ๑๗.๙๖         |
| ๔. ปริญญาเอก                                      | ๓          | ๐.๙๓          |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                | <b>๓๒๓</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>                  |            |               |
| ๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๑๔๔        | ๔๔.๕๘         |
| ๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                           | ๑๕๔        | ๔๗.๖๘         |
| ๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม                | ๙          | ๒.๗๙          |
| ๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs                         | ๑๖         | ๔.๙๕          |
| ๕. เกษตรกร                                        | ๐          | ๐.๐๐          |
| ๖. นักเรียน/นักศึกษา                              | ๐          | ๐.๐๐          |
| ๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน                                | ๐          | ๐.๐๐          |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                | <b>๓๒๓</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๐.๕๐ และเพศชายร้อยละ ๑๙.๕๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๔๖.๗๕ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๒๖.๙๓ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๐.๔๓ และอายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๘.๖๔ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๑๗.๙๖ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๔๘ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๐.๙๓ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๔๗.๖๘ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔๔.๕๘ ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๔.๙๕ และเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๒.๗๙ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์  
(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| เหตุผลในการเลือกใช้บริการ               | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|-------|--------|
| ๑. เป็นส่วนราชการ                       | ๑๕๗   | ๔๘.๖๑  |
| ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ  | ๑๐๑   | ๓๑.๒๗  |
| ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | ๒๓๗   | ๗๓.๓๗  |
| ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล        | ๑๙๐   | ๕๘.๘๒  |
| ๕. คุณภาพของการให้บริการ                | ๑๒๐   | ๓๗.๑๕  |
| ๖. ราคาค่าบริการ                        | ๘๘    | ๒๗.๒๔  |
| ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร       | ๑๒๒   | ๓๗.๗๗  |
| ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ            | ๘๗    | ๒๖.๙๓  |
| ๙. ทำเลที่ตั้ง                          | ๔๒    | ๑๓.๐๐  |

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๗๓.๓๗ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๕๘.๘๒ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๔๘.๖๑ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๓๗.๗๗ และคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ ๓๗.๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนา  
นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| ประเภทของแหล่งข้อมูล      | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| ๑. เว็บไซต์               | ๒๑๗   | ๖๗.๑๘  |
| ๒. เฟสบุ๊ก                | ๑๓    | ๔.๐๒   |
| ๓. วิทยุ/โทรทัศน์         | ๑๔    | ๔.๓๓   |
| ๔. สื่อสิ่งพิมพ์          | ๖๗    | ๒๐.๗๔  |
| ๕. บุคคลแนะนำ             | ๑๘๔   | ๕๖.๙๗  |
| ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ    | ๑๑๐   | ๓๔.๐๖  |
| ๗. อื่น ๆ เช่น ป้ายประกาศ | ๖     | ๑.๘๖   |

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๑๘ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๕๖.๙๗ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๓๔.๐๖ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๐.๗๔ และวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ ๔.๓๓ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความคาดหวัง                                                                                            | ระดับความคาดหวัง |        |         |         |           | คะแนน       | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคาดหวัง | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                               | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |             |                      |                  |                |
| <b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   |                  |        |         |         |           | <b>๔.๑๖</b> | <b>๐.๕๕๒</b>         | <b>มาก</b>       | <b>๘๓.๒๐</b>   |
| ๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                             | ๐                | ๐      | ๕๑      | ๑๙๙     | ๗๓        | ๔.๐๗        | ๐.๖๑๗                | มาก              | ๘๑.๔๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๕.๗๙) | (๖๑.๖๑) | (๒๒.๖๐)   |             |                      |                  |                |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน                                                          | ๐                | ๑      | ๔๓      | ๑๖๗     | ๑๑๒       | ๔.๒๑        | ๐.๖๗๑                | มากที่สุด        | ๘๔.๒๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๓๑) | (๑๓.๓๑) | (๕๑.๗๐) | (๓๔.๖๗)   |             |                      |                  |                |
| ๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                  | ๐                | ๐      | ๕๒      | ๑๖๙     | ๑๐๒       | ๔.๑๕        | ๐.๖๗๔                | มาก              | ๘๓.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๖.๑๐) | (๕๒.๓๒) | (๓๑.๕๘)   |             |                      |                  |                |
| ๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ                                                                         | ๐                | ๑      | ๒๔      | ๑๗๗     | ๑๒๑       | ๔.๒๙        | ๐.๖๑๓                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๓๑) | (๗.๔๓)  | (๕๔.๘๐) | (๓๗.๔๖)   |             |                      |                  |                |
| ๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย                                                                   | ๐                | ๑      | ๕๖      | ๑๗๓     | ๙๓        | ๔.๑๑        | ๐.๖๘๑                | มาก              | ๘๒.๒๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๓๑) | (๑๗.๓๔) | (๕๓.๕๖) | (๒๘.๗๙)   |             |                      |                  |                |
| ๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้                                                                 | ๐                | ๑      | ๕๗      | ๑๖๑     | ๑๐๔       | ๔.๑๔        | ๐.๗๐๒                | มาก              | ๘๒.๘๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๓๑) | (๑๗.๖๕) | (๔๙.๘๕) | (๓๒.๒๐)   |             |                      |                  |                |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                |                  |        |         |         |           | <b>๔.๓๔</b> | <b>๐.๕๙๒</b>         | <b>มากที่สุด</b> | <b>๘๖.๘๐</b>   |
| ๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น | ๐                | ๐      | ๓๕      | ๑๔๐     | ๑๔๘       | ๔.๓๕        | ๐.๖๖๗                | มากที่สุด        | ๘๗.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๐.๘๔) | (๔๓.๓๔) | (๔๕.๘๒)   |             |                      |                  |                |
| ๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                             | ๐                | ๐      | ๒๙      | ๑๓๕     | ๑๕๙       | ๔.๔๐        | ๐.๖๔๙                | มากที่สุด        | ๘๘.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๘.๙๘)  | (๔๑.๘๐) | (๔๙.๒๓)   |             |                      |                  |                |

**ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)**

| ประเด็นความคาดหวัง                                                                                           | ระดับความคาดหวัง |             |               |                |                | คะแนน       | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคาดหวัง | ร้อยละของคะแนน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                              | น้อยที่สุด       | น้อย        | ปานกลาง       | มาก            | มากที่สุด      |             |                      |                  |                |
| ๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๑<br>(๐.๓๑) | ๒๒<br>(๖.๘๑)  | ๑๓๓<br>(๔๑.๑๘) | ๑๖๗<br>(๕๑.๗๐) | ๔.๔๔        | ๐.๖๓๕                | มากที่สุด        | ๘๘.๘๐          |
| ๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ                                                    | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๑<br>(๐.๓๑) | ๖๐<br>(๑๘.๕๘) | ๑๑๙<br>(๓๖.๘๔) | ๑๔๓<br>(๔๔.๒๗) | ๔.๒๕        | ๐.๗๖๑                | มากที่สุด        | ๘๕.๐๐          |
| ๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                              | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๑<br>(๐.๓๑) | ๓๘<br>(๑๑.๗๖) | ๑๓๓<br>(๔๑.๑๘) | ๑๕๑<br>(๔๖.๗๕) | ๔.๓๔        | ๐.๖๙๓                | มากที่สุด        | ๘๖.๘๐          |
| ๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                   | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๒<br>(๐.๖๒) | ๔๓<br>(๑๓.๓๑) | ๑๕๔<br>(๔๗.๖๘) | ๑๒๔<br>(๓๘.๓๙) | ๔.๒๔        | ๐.๖๙๗                | มากที่สุด        | ๘๔.๘๐          |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                |                  |             |               |                |                | <b>๔.๑๗</b> | <b>๐.๕๙๖</b>         | <b>มาก</b>       | <b>๘๓.๔๐</b>   |
| ๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก                                                                     | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๓<br>(๐.๙๓) | ๖๕<br>(๒๐.๑๒) | ๑๔๗<br>(๔๕.๕๑) | ๑๐๘<br>(๓๓.๔๔) | ๔.๑๑        | ๐.๗๔๙                | มาก              | ๘๒.๒๐          |
| ๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม                                         | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๕๖<br>(๑๗.๓๔) | ๑๖๘<br>(๕๒.๐๑) | ๙๙<br>(๓๐.๖๕)  | ๔.๑๓        | ๐.๖๘๑                | มาก              | ๘๒.๖๐          |
| ๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น                          | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๕๘<br>(๑๗.๙๖) | ๑๖๒<br>(๕๐.๑๕) | ๑๐๓<br>(๓๑.๘๙) | ๔.๑๔        | ๐.๖๙๓                | มาก              | ๘๒.๘๐          |
| ๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น                    | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๓<br>(๐.๙๓) | ๕๕<br>(๑๗.๐๓) | ๑๗๐<br>(๕๒.๖๓) | ๙๕<br>(๒๙.๔๑)  | ๔.๑๑        | ๐.๗๐๑                | มาก              | ๘๒.๒๐          |
| ๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น                | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๔๓<br>(๑๓.๓๑) | ๑๕๖<br>(๔๘.๓๐) | ๑๒๔<br>(๓๘.๓๙) | ๔.๒๕        | ๐.๖๗๕                | มากที่สุด        | ๘๕.๐๐          |

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความคาดหวัง                          | ระดับความคาดหวัง |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคาดหวัง | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                             | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ   | ๐                | ๐      | ๔๓      | ๑๕๕     | ๑๒๕       | ๔.๒๕  | ๐.๖๗๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๐๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๓.๓๑) | (๔๗.๙๙) | (๓๘.๗๐)   |       |                      |                  |                |
| ด้านการให้บริการ                            |                  |        |         |         |           | ๔.๔๒  | ๐.๕๙๑                | มากที่สุด        | ๘๘.๔๐          |
| ๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ     | ๐                | ๐      | ๓๓      | ๑๓๙     | ๑๕๑       | ๔.๓๗  | ๐.๖๖๑                | มากที่สุด        | ๘๗.๔๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๐.๒๒) | (๔๓.๐๓) | (๔๖.๗๕)   |       |                      |                  |                |
| ๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ      | ๐                | ๐      | ๒๐      | ๑๒๙     | ๑๗๔       | ๔.๔๘  | ๐.๖๑๒                | มากที่สุด        | ๘๙.๖๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๖.๑๙)  | (๓๙.๙๔) | (๕๓.๘๗)   |       |                      |                  |                |
| ๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ | ๐                | ๐      | ๒๘      | ๑๓๕     | ๑๖๐       | ๔.๔๑  | ๐.๖๔๕                | มากที่สุด        | ๘๘.๒๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๘.๖๗)  | (๔๑.๘๐) | (๔๙.๕๔)   |       |                      |                  |                |
| ๒๒. ภาพรวมการให้บริการ                      | ๐                | ๐      | ๒๙      | ๑๗๐     | ๑๒๔       | ๔.๒๙  | ๐.๖๒๓                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๘.๙๘)  | (๕๒.๖๓) | (๓๘.๓๙)   |       |                      |                  |                |
| ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น                    |                  |        |         |         |           | ๔.๒๘  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๘๕.๖๐          |

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) และ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) ตามลำดับ

**ตารางที่ ๕** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                            | ระดับความพึงพอใจ |        |         |         |           | คะแนน       | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                               | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |             |                      |                  |                |
| <b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   |                  |        |         |         |           | <b>๔.๐๗</b> | <b>๐.๕๓๖</b>         | <b>มาก</b>       | <b>๘๑.๔๐</b>   |
| ๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                                             | ๐                | ๐      | ๖๑      | ๑๙๐     | ๗๒        | ๔.๐๓        | ๐.๖๔๒                | มาก              | ๘๐.๖๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๘.๘๙) | (๕๘.๘๒) | (๒๒.๒๙)   |             |                      |                  |                |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน                                                          | ๐                | ๐      | ๖๐      | ๑๗๒     | ๙๑        | ๔.๑๐        | ๐.๖๗๘                | มาก              | ๘๒.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๘.๕๘) | (๕๓.๒๕) | (๒๘.๑๗)   |             |                      |                  |                |
| ๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                  | ๐                | ๔      | ๗๐      | ๑๗๔     | ๗๕        | ๓.๙๙        | ๐.๗๐๗                | มาก              | ๗๙.๘๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๑.๒๔) | (๒๑.๖๗) | (๕๓.๘๗) | (๒๓.๒๒)   |             |                      |                  |                |
| ๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ                                                                         | ๐                | ๒      | ๓๘      | ๑๙๑     | ๙๒        | ๔.๑๕        | ๐.๖๓๖                | มาก              | ๘๓.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๖๒) | (๑๑.๗๖) | (๕๙.๑๓) | (๒๘.๔๘)   |             |                      |                  |                |
| ๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย                                                                   | ๐                | ๔      | ๖๒      | ๑๗๗     | ๘๐        | ๔.๐๓        | ๐.๗๐๐                | มาก              | ๘๐.๖๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๑.๒๔) | (๑๙.๒๐) | (๕๔.๘๐) | (๒๔.๗๗)   |             |                      |                  |                |
| ๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้                                                                 | ๐                | ๑      | ๔๖      | ๑๙๔     | ๘๒        | ๔.๑๑        | ๐.๖๓๒                | มาก              | ๘๒.๒๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๓๑) | (๑๔.๒๔) | (๖๐.๐๖) | (๒๕.๓๙)   |             |                      |                  |                |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                |                  |        |         |         |           | <b>๔.๓๒</b> | <b>๐.๕๒๙</b>         | <b>มากที่สุด</b> | <b>๘๖.๔๐</b>   |
| ๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น | ๐                | ๐      | ๔๒      | ๑๕๓     | ๑๒๘       | ๔.๒๗        | ๐.๖๗๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๔๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๓.๐๐) | (๔๗.๓๗) | (๓๙.๖๓)   |             |                      |                  |                |
| ๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                             | ๐                | ๐      | ๒๕      | ๑๖๑     | ๑๓๗       | ๔.๓๕        | ๐.๖๑๘                | มากที่สุด        | ๘๗.๐๐          |
|                                                                                                               | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๗.๗๔)  | (๔๙.๘๕) | (๔๒.๔๑)   |             |                      |                  |                |

**ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                           | ระดับความพึงพอใจ |             |               |                |                | คะแนน       | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละของคะแนน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                              | น้อยที่สุด       | น้อย        | ปานกลาง       | มาก            | มากที่สุด      |             |                      |                  |                |
| ๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๑๕<br>(๔.๖๔)  | ๑๓๖<br>(๔๒.๑๑) | ๑๓๒<br>(๕๓.๒๕) | ๔.๔๙        | ๐.๕๘๖                | มากที่สุด        | ๘๙.๘๐          |
| ๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ                                                 | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๓๔<br>(๑๐.๕๓) | ๑๓๗<br>(๔๒.๔๑) | ๑๕๒<br>(๔๗.๐๖) | ๔.๓๗        | ๐.๖๖๖                | มากที่สุด        | ๘๗.๔๐          |
| ๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                              | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๒<br>(๐.๖๒) | ๓๒<br>(๙.๙๑)  | ๑๔๙<br>(๔๖.๑๓) | ๑๔๐<br>(๔๓.๓๔) | ๔.๓๒        | ๐.๖๗๕                | มากที่สุด        | ๘๖.๔๐          |
| ๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                   | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๑<br>(๐.๓๑) | ๕๘<br>(๑๗.๙๖) | ๑๖๘<br>(๕๒.๐๑) | ๙๖<br>(๒๙.๗๒)  | ๔.๑๑        | ๐.๖๙๒                | มาก              | ๘๒.๒๐          |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                |                  |             |               |                |                | <b>๔.๐๙</b> | <b>๐.๕๐๔</b>         | <b>มาก</b>       | <b>๘๑.๘๐</b>   |
| ๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก                                                                     | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๔<br>(๑.๒๔) | ๖๓<br>(๑๙.๕๐) | ๑๗๖<br>(๕๔.๔๙) | ๘๐<br>(๒๔.๗๗)  | ๔.๐๓        | ๐.๗๐๒                | มาก              | ๘๐.๖๐          |
| ๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม                                         | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๑<br>(๐.๓๑) | ๕๙<br>(๑๘.๒๗) | ๑๙๘<br>(๖๑.๓๐) | ๖๕<br>(๒๐.๑๒)  | ๔.๐๑        | ๐.๖๓๐                | มาก              | ๘๐.๒๐          |
| ๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น                          | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๔<br>(๑.๒๔) | ๖๕<br>(๒๐.๑๒) | ๑๗๙<br>(๕๕.๔๒) | ๗๕<br>(๒๓.๒๒)  | ๔.๐๑        | ๐.๖๙๖                | มาก              | ๘๐.๒๐          |
| ๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น                    | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๓<br>(๐.๙๓) | ๔๓<br>(๑๓.๓๑) | ๑๘๕<br>(๕๗.๒๘) | ๙๒<br>(๒๘.๔๘)  | ๔.๑๓        | ๐.๖๖๒                | มาก              | ๘๒.๖๐          |
| ๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น                | ๐<br>(๐.๐๐)      | ๐<br>(๐.๐๐) | ๕๐<br>(๑๕.๔๘) | ๑๗๐<br>(๕๒.๖๓) | ๑๐๓<br>(๓๑.๘๙) | ๔.๑๖        | ๐.๖๖๙                | มาก              | ๘๓.๒๐          |

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความพึงพอใจ                          | ระดับความพึงพอใจ |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                             | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ   | ๐                | ๐      | ๕๐      | ๑๕๘     | ๑๑๕       | ๔.๒๐  | ๐.๖๘๗                | มาก              | ๘๔.๐๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๕.๔๘) | (๔๘.๙๒) | (๓๕.๖๐)   |       |                      |                  |                |
| ด้านการให้บริการ                            |                  |        |         |         |           | ๔.๓๑  | ๐.๕๖๑                | มากที่สุด        | ๘๖.๒๐          |
| ๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ     | ๐                | ๐      | ๔๔      | ๑๖๘     | ๑๑๑       | ๔.๒๑  | ๐.๖๖๒                | มากที่สุด        | ๘๔.๒๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๓.๖๒) | (๕๒.๐๑) | (๓๔.๓๗)   |       |                      |                  |                |
| ๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ      | ๐                | ๒      | ๒๑      | ๑๕๐     | ๑๕๐       | ๔.๓๙  | ๐.๖๓๗                | มากที่สุด        | ๘๗.๘๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๖๒) | (๖.๕๐)  | (๔๖.๔๔) | (๔๖.๔๔)   |       |                      |                  |                |
| ๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ | ๐                | ๐      | ๒๘      | ๑๖๒     | ๑๓๓       | ๔.๓๓  | ๐.๖๒๘                | มากที่สุด        | ๘๖.๖๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๘.๖๗)  | (๕๐.๑๕) | (๔๑.๑๘)   |       |                      |                  |                |
| ๒๒. ภาพรวมการให้บริการ                      | ๐                | ๐      | ๒๙      | ๑๘๔     | ๑๑๐       | ๔.๒๕  | ๐.๖๐๗                | มากที่สุด        | ๘๕.๐๐          |
|                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๘.๙๘)  | (๕๖.๙๗) | (๓๔.๐๖)   |       |                      |                  |                |
| ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น                    |                  |        |         |         |           | ๔.๒๑  | ๐.๔๗๕                | มากที่สุด        | ๘๔.๒๐          |

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) ตามลำดับ



### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | จำนวน                                                                                                                                         | ร้อยละ                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ๒๖๐                                                                                                                                           | ๘๐.๕๐                                                                                                                                                                                |
| มีประเด็นไม่พึงพอใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๖๓                                                                                                                                            | ๑๙.๕๐                                                                                                                                                                                |
| <p><b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b></p> <p>๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ</p> <p>๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน</p> <p>๓. ด้านอื่น ๆ เช่น รายละเอียดการอบรมควรแจ้งให้ละเอียด ครบถ้วน, หลักสูตรเปิดอบรมน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ, อยากให้ปรับปรุงเรื่องการเปิดหลักสูตรฝึกอบรม เนื่องจากถ้าเป็นหน่วยงานราชการจะต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาจนถึงจะสมัครได้ และจะต้องสำรองเงินออกไปก่อน เนื่องจากหลักสูตรเต็มเร็วมาก ควรจะมีการเปิดฝึกอบรมเฉพาะหน่วยงานภาครัฐจะทำให้บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐสมัครได้, ความถูกต้อง และความรวดเร็วเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร, ที่นั่งรอรับบริการ</p> <p>๔. ระยะเวลาในการให้บริการ</p> <p>๕. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ</p> <p>๘. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ</p> <p>๙. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการไม่เพียงพอ, ห้องน้ำเก่า และไม่เพียงพอต่อความต้องการ, สถานที่รับประทานอาหารไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม</p> <p>๑๐. ความน่าเชื่อถือของการบริการ</p> <p>๑๑. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.</p> <p>๑๒. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ</p> <p>๑๓. การรักษาความลับของผู้รับบริการ</p> | <p><b>อันดับ</b></p> <p>๑</p> <p>๒</p> <p>๓</p> <p>๔</p> <p>๕</p> <p>๖</p> <p>๗</p> <p>๘</p> <p>๙</p> <p>๑๐</p> <p>๑๐</p> <p>๑๑</p> <p>๑๒</p> | <p><b>ร้อยละ</b></p> <p>๑๙.๔๖</p> <p>๑๖.๗๘</p> <p>๑๐.๔๐</p> <p>๑๐.๐๗</p> <p>๙.๔๐</p> <p>๙.๐๖</p> <p>๗.๗๒</p> <p>๖.๐๔</p> <p>๔.๐๓</p> <p>๒.๓๕</p> <p>๒.๓๕</p> <p>๒.๐๑</p> <p>๐.๓๔</p> |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>๓๒๓</b>                                                                                                                                    | <b>๑๐๐.๐๐</b>                                                                                                                                                                        |

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๕๐ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๙.๕๐ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๑๙.๔๖

รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๖.๗๘ อันดับ ๓ คือ ด้านอื่น ๆ เช่น รายละเอียดการอบรมควรแจ้งให้ละเอียดครบถ้วน, หลักสูตรเปิดอบรมน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ, อยากให้ปรับปรุงเรื่องการเปิดหลักสูตรฝึกอบรม เนื่องจากถ้าเป็นหน่วยงานราชการจะต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะสมัครได้ และจะต้องสำรองเงินออกไปก่อน เนื่องจากหลักสูตรเต็มเร็วมาก ควรจะมีการเปิดฝึกอบรมเฉพาะหน่วยงานภาครัฐจะทำให้บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐสมัครได้, ความถูกต้อง และความรวดเร็วเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร, ที่นั่งรอรับบริการร้อยละ ๑๐.๔๐ อันดับ ๔ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๑๐.๐๗ และอันดับ ๕ คือการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙.๔๐ ตามลำดับ

## ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                          | ระดับความเชื่อมั่น |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความเชื่อมั่น | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|--------------------|----------------|
|                                                               | น้อยที่สุด         | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                    |                |
| ๑. ความเป็นส่วนราชการ                                         | ๐                  | ๒      | ๑๐      | ๑๕๗     | ๑๕๔.๐๐    | ๔.๔๓  | ๐.๕๘๘                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๖๒) | (๓.๑๐)  | (๔๘.๖๑) | (๔๗.๖๘)   |       |                      |                    |                |
| ๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล                              | ๐                  | ๐      | ๒       | ๑๒๖     | ๑๙๕.๐๐    | ๔.๖๐  | ๐.๕๐๔                | มากที่สุด          | ๙๒.๐๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐) | (๐.๖๒)  | (๓๙.๐๑) | (๖๐.๓๗)   |       |                      |                    |                |
| ๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร                                | ๐                  | ๐      | ๘       | ๑๗๐     | ๑๔๕.๐๐    | ๔.๔๒  | ๐.๕๔๓                | มากที่สุด          | ๘๘.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐) | (๒.๔๘)  | (๕๒.๖๓) | (๔๔.๘๙)   |       |                      |                    |                |
| ๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า                                  | ๐                  | ๐      | ๒๐      | ๑๙๖     | ๑๐๗.๐๐    | ๔.๒๗  | ๐.๕๖๗                | มากที่สุด          | ๘๕.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐) | (๖.๑๙)  | (๖๐.๖๘) | (๓๓.๑๓)   |       |                      |                    |                |
| ๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้             | ๐                  | ๕      | ๑๐      | ๑๖๘     | ๑๔๐.๐๐    | ๔.๓๗  | ๐.๖๒๔                | มากที่สุด          | ๘๗.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๑.๕๕) | (๓.๑๐)  | (๕๒.๐๑) | (๔๓.๓๔)   |       |                      |                    |                |
| ๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์               | ๓                  | ๐      | ๓๔      | ๑๖๙     | ๑๑๗.๐๐    | ๔.๒๓  | ๐.๗๐๗                | มากที่สุด          | ๘๔.๖๐          |
|                                                               | (๐.๙๓)             | (๐.๐๐) | (๑๐.๕๓) | (๕๒.๓๒) | (๓๖.๒๒)   |       |                      |                    |                |
| ๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ | ๐                  | ๐      | ๑๕      | ๑๗๒     | ๑๓๖.๐๐    | ๔.๓๗  | ๐.๕๗๓                | มากที่สุด          | ๘๗.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐) | (๔.๖๔)  | (๕๓.๒๕) | (๔๒.๑๑)   |       |                      |                    |                |
| ๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ           | ๐                  | ๑      | ๒๑      | ๑๖๔     | ๑๓๗.๐๐    | ๔.๓๕  | ๐.๖๑๕                | มากที่สุด          | ๘๗.๐๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๓๑) | (๖.๕๐)  | (๕๐.๗๗) | (๔๒.๔๑)   |       |                      |                    |                |
| ๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                             | ๐                  | ๒      | ๑๖      | ๑๖๖     | ๑๓๙.๐๐    | ๔.๓๗  | ๐.๖๐๘                | มากที่สุด          | ๘๗.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๖๒) | (๔.๙๕)  | (๕๑.๓๙) | (๔๓.๐๓)   |       |                      |                    |                |
| ภาพรวมความเชื่อมั่น                                           |                    |        |         |         |           | ๔.๓๘  | ๐.๔๗๐                | มากที่สุด          | ๘๗.๖๐          |

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๖๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม | จำนวน      | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| ๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                       | ๖๓         | ๑๙.๕๐         |
| ๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                          | ๒๖๐        | ๘๐.๕๐         |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                                        | <b>๓๒๓</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๘๐.๕๐ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๙.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มี ความต้องการ หรือความคาดหวัง)

| ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                         | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน                                                                                                                                                                        | ๙๐    | ๓๔.๖๒  |
| ๒. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค                                                                                                                                                                                                                                                | ๑๑๓   | ๔๓.๔๖  |
| ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น                                                                                                                                                                                                      | ๖๘    | ๒๖.๑๕  |
| ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์                                                                                                                                                                                                                   | ๘๑    | ๓๑.๑๕  |
| ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                 | ๘๑    | ๓๑.๑๕  |
| ๖. ให้มีการชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต                                                                                                                                                                                                                                       | ๖๐    | ๒๓.๐๘  |
| ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น                                                                                                                                                                                                                     | ๕๐    | ๑๙.๒๓  |
| ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)                                                                                                                                                                                                                | ๔๕    | ๑๗.๓๑  |
| ๙. อื่น ๆ เช่น เพิ่มคอร์สอบรมให้มากขึ้น, เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย, ข้อมูลรายละเอียดการอบรมควรแจ้งให้เป็นปัจจุบัน, หลักสูตรการอบรมให้ หลากหลายนมากขึ้น, เพิ่มระยะเวลาการชำระค่าอบรม, เพิ่มรอบหลักสูตรที่เป็นด้าน วิชาการเฉพาะ ให้นอกเหนือจากแผน, เปิดการจัดอบรมนอกสถานที่ | ๑๑    | ๔.๒๓   |

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๔๓.๔๖ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงาน บริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๔.๖๒ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่าน ระบบออนไลน์ และการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๑.๑๕ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๒๖.๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ                                                                                            | จำนวน          | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|
| ● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้                                                                | ๑๗             | ๕.๒๖   |
| ๑. การอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง                         | : ร้อยละ ๓๕.๒๙ |        |
| ๒. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า                                                | : ร้อยละ ๑๑.๗๖ |        |
| ๓. อยากให้แก้ไขเกี่ยวกับช่องทาง และระยะเวลาในการชำระเงินค่าอบรม                                                      | : ร้อยละ ๑๑.๗๖ |        |
| ๔. ปรับปรุงเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้มีความทันสมัยกว่าเดิม                                                             | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๕. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น                                          | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๖. ระยะเวลาเปิดรับสมัครคอร์สอบรมไม่ค่อยเหมาะสมกับหน่วยงาน เอกชน ที่จะสามารถจองคอร์สได้ช่วงปลายปี (พฤศจิกายน-ธันวาคม) | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๗. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการออกมาบริการนอกสถานที่บ้าง เช่น ตามมหาวิทยาลัย หรือจุดที่เดินทางไปใช้บริการได้สะดวก     | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๘. อยากให้แก้ไขช่วงเวลาในการอบรม                                                                                     | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๙. อยากให้ขยายสถานที่ให้กว้างกว่าเดิม เนื่องจากที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ                        | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ๑๐. อยากให้มีช่องทางการสมัครอบรมที่สะดวกกว่านี้ เช่น สมัครทางโทรศัพท์                                                | : ร้อยละ ๕.๘๘  |        |
| ● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น                                                                                | ๓๐๖            | ๙๔.๗๔  |
| รวมทั้งสิ้น                                                                                                          | ๓๒๓            | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๔.๗๔ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๕.๒๖ โดยเสนอแนะในเรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง ร้อยละ ๓๕.๒๙ ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า และอยากให้แก้ไขเกี่ยวกับช่องทาง และระยะเวลาในการชำระเงินค่าอบรม ร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเภทหน่วยงาน           | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| ๑. ส่วนราชการ            | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ           | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๓. องค์กรมหาชน           | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๕. สมาคม/มูลนิธิ         | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๖. องค์กรวิชาชีพ         | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗. หน่วยงานเอกชน         | ๖     | ๘๕.๗๑  |
| รวม                      | ๗     | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------|-------|--------|
| ๑. ขอคำปรึกษา                                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒. ขอข้อมูล                                   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๓. ขอรับบริการ                                | ๓     | ๔๒.๘๖  |
| ๔. ประสานงานทั่วไป                            | ๒     | ๒๘.๕๗  |
| ๕. ประชุม/สัมมนา                              | ๕     | ๗๑.๔๓  |

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่มาประชุม/สัมมนามากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมา คือ ขอรับบริการ ร้อยละ ๔๒.๘๖ และประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๓** จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| หน่วยงาน/งานบริการ                                                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑. สำนักงานเลขาธิการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน                                                              | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ                                               | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ                                    | ๗     | ๑๐๐.๐๐ |
| ๕. สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                                | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค                                                   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗. กองวัสดุวิศวกรรม                                                                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร                                             | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์                                    | ๐     | ๐.๐๐   |

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ทั้งหมด เคยมาติดต่อที่สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๔** จำนวนและร้อยละของความเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

| ความเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ | จำนวน    | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------|----------|---------------|
| ๑. ๑ - ๕ ครั้ง                            | ๖        | ๘๕.๗๑         |
| ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง                           | ๑        | ๑๔.๒๙         |
| ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง                          | ๐        | ๐.๐๐          |
| ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง                       | ๐        | ๐.๐๐          |
| <b>รวม</b>                                | <b>๗</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |



จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ – ๕ ครั้ง ร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๖ - ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๕** จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์  
(สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| ประเภทของแหล่งข้อมูล   | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ๑. เว็บไซต์            | ๗     | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. เฟสบุ๊ก             | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๓. วิทยุ/โทรทัศน์      | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๔. สื่อสิ่งพิมพ์       | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๕. บุคคลแนะนำ          | ๓     | ๔๒.๘๖  |
| ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ | ๒     | ๒๘.๕๗  |

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ทุกคนรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๔๒.๘๖ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๘.๕๗ เฟสบุ๊ก วิทยุ/โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

## ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความคาดหวัง                                                                          | ระดับความคาดหวัง |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคาดหวัง | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                             | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                | ๐                | ๐      | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                | ๐                | ๐      | ๒       | ๒       | ๓         | ๔.๑๔  | ๐.๙๐๐                | มาก              | ๘๒.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๒๘.๕๗) | (๒๘.๕๗) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ                                                       | ๐                | ๐      | ๑       | ๒       | ๔         | ๔.๔๓  | ๐.๗๘๗                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                         | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย                                   | ๐                | ๐      | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง | ๐                | ๐      | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                          | ๐                | ๐      | ๐       | ๒       | ๕         | ๔.๗๑  | ๐.๔๘๘                | มากที่สุด        | ๙๔.๒๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๒๘.๕๗) | (๗๑.๔๓)   |       |                      |                  |                |
| ๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                      | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความคาดหวัง                                                                                                                                      | ระดับความคาดหวัง |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความคาดหวัง | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                                                                         | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม                                                                                     | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                                                                                         | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ | ๐                | ๐      | ๐       | ๒       | ๕         | ๔.๗๑  | ๐.๔๘๘                | มากที่สุด        | ๙๔.๒๐          |
|                                                                                                                                                         | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๒๘.๕๗) | (๗๑.๔๓)   |       |                      |                  |                |
| ๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                                                              | ๐                | ๐      | ๒       | ๒       | ๓         | ๔.๑๔  | ๐.๙๐๐                | มาก              | ๘๒.๘๐          |
|                                                                                                                                                         | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๒๘.๕๗) | (๒๘.๕๗) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น                                     | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                                                                                         | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๑๓. ภาพรวมการให้บริการ                                                                                                                                  | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                                                                                         | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น                                                                                                                                |                  |        |         |         |           | ๔.๔๖  | ๐.๕๑๘                | มากที่สุด        | ๘๙.๒๐          |

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๗** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                             | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน                                | ๐                | ๐      | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๕๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                | ๐                | ๐      | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๕๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ                                                       | ๐                | ๐      | ๑       | ๒       | ๔         | ๔.๔๓  | ๐.๗๘๗                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                         | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๕๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย                                   | ๐                | ๐      | ๒       | ๑       | ๔         | ๔.๒๙  | ๐.๙๕๑                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๒๘.๕๗) | (๑๔.๒๙) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง | ๐                | ๐      | ๒       | ๑       | ๔         | ๔.๒๙  | ๐.๙๕๑                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๒๘.๕๗) | (๑๔.๒๙) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                          | ๐                | ๐      | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๙๑.๔๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๕๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้                      | ๐                | ๐      | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                             | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๕๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |        |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละของคะแนน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|------------------|----------------|
|                                                                                                                                                          | น้อยที่สุด       | น้อย   | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                  |                |
| ๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม                                                                                      | ๐                | ๐      | ๑       | ๒       | ๔         | ๔.๔๓  | ๐.๗๘๗                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                                                                                          | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ | ๐                | ๐      | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                                                                                          | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                                                               | ๐                | ๐      | ๓       | ๑       | ๓         | ๔.๐๐  | ๑.๐๐๐                | มาก              | ๘๐.๐๐          |
|                                                                                                                                                          | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๔๒.๘๖) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น                                     | ๐                | ๐      | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด        | ๘๕.๘๐          |
|                                                                                                                                                          | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                  |                |
| ๑๓. ภาพรวมการให้บริการ                                                                                                                                   | ๐                | ๐      | ๑       | ๒       | ๔         | ๔.๔๓  | ๐.๗๘๗                | มากที่สุด        | ๘๘.๖๐          |
|                                                                                                                                                          | (๐.๐๐)           | (๐.๐๐) | (๑๔.๒๙) | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                  |                |
| ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น                                                                                                                                 |                  |        |         |         |           | ๔.๓๖  | ๐.๖๒๖                | มากที่สุด        | ๘๗.๒๐          |

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๔ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่าและเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ           |        | จำนวน  | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------|--------|--------|--------|
| ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ                              |        | ๕      | ๗๑.๔๓  |
| มีประเด็นไม่พึงพอใจ                                 |        | ๒      | ๒๘.๕๗  |
| ประเด็นไม่พึงพอใจ                                   | อันดับ | ร้อยละ |        |
| ๑. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ | ๑      | ๕๕.๕๖  |        |
| ๒. ระยะเวลาในการให้บริการ                           | ๒      | ๓๓.๓๓  |        |
| ๓. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ                       | ๓      | ๑๑.๑๑  |        |
| รวมทั้งสิ้น                                         |        | ๗      | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๑.๔๓ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๘.๕๗ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๓.๓๓ และอันดับ ๓ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ



## ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการฝึกอบรมและพัฒนา  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ประเด็นความเชื่อมั่น                                          | ระดับความเชื่อมั่น |         |         |         |           | คะแนน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความเชื่อมั่น | ร้อยละของคะแนน |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|-----------|-------|----------------------|--------------------|----------------|
|                                                               | น้อยที่สุด         | น้อย    | ปานกลาง | มาก     | มากที่สุด |       |                      |                    |                |
| ๑. ความเป็นส่วนราชการ                                         | ๐                  | ๐       | ๐       | ๒       | ๕         | ๔.๗๑  | ๐.๔๘๘                | มากที่สุด          | ๙๔.๒๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๐.๐๐)  | (๒๘.๕๗) | (๗๑.๔๓)   |       |                      |                    |                |
| ๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล                              | ๐                  | ๐       | ๐       | ๓       | ๔         | ๔.๕๗  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด          | ๙๑.๔๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๐.๐๐)  | (๔๒.๘๖) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                    |                |
| ๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร                                | ๐                  | ๑       | ๐       | ๒       | ๔         | ๔.๒๙  | ๑.๑๑๓                | มากที่สุด          | ๘๕.๘๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๑๔.๒๙) | (๐.๐๐)  | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                    |                |
| ๔. ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า                                 | ๐                  | ๐       | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด          | ๘๕.๘๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                    |                |
| ๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้             | ๐                  | ๐       | ๑       | ๒       | ๔         | ๔.๔๓  | ๐.๗๘๗                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๑๔.๒๙) | (๒๘.๕๗) | (๕๗.๑๔)   |       |                      |                    |                |
| ๖. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์              | ๐                  | ๐       | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                    |                |
| ๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ | ๐                  | ๐       | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                    |                |
| ๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ           | ๐                  | ๐       | ๑       | ๓       | ๓         | ๔.๒๙  | ๐.๗๕๖                | มากที่สุด          | ๘๕.๘๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๑๔.๒๙) | (๔๒.๘๖) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                    |                |
| ๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                             | ๐                  | ๐       | ๐       | ๔       | ๓         | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๕                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |
|                                                               | (๐.๐๐)             | (๐.๐๐)  | (๐.๐๐)  | (๕๗.๑๔) | (๔๒.๘๖)   |       |                      |                    |                |
| ภาพรวมความเชื่อมั่น                                           |                    |         |         |         |           | ๔.๔๓  | ๐.๕๓๓                | มากที่สุด          | ๘๘.๖๐          |

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๗๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๘๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

| ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| ๑. ติดต่อด้วยตนเอง         | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๒. อีเมล                   | ๖     | ๘๕.๗๑  |
| ๓. ไปรษณีย์                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. โทรศัพท์                | ๓     | ๔๒.๘๖  |
| ๕. โทรสาร (Fax)            | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๖. ข้อความ SMS             | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗. เฟสบุ๊ก                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๘. ไลน์                    | ๒     | ๒๘.๕๗  |

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๔๒.๘๖ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๒๘.๕๗ และสะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒๑** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม | จำนวน    | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
| ๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                       | ๐        | ๐.๐๐          |
| ๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                          | ๗        | ๑๐๐.๐๐        |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                                        | <b>๗</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ทุกคนมีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

**ตารางที่ ๒๒** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

| ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง                                                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน | ๒     | ๒๘.๕๗  |
| ๒. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค                                                                         | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น                               | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์                                            | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์                                                          | ๓     | ๔๒.๘๖  |
| ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต                                                             | ๒     | ๒๘.๕๗  |
| ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น                                              | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)                                         | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| ๙. อื่น ๆ เช่น จัดการอบรมให้มากขึ้น                                                                      | ๑     | ๑๔.๒๙  |

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน และให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๘.๕๗ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) และอื่น ๆ เช่น จัดการอบรมให้มากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

| ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้                  | ๑     | ๑๔.๒๙  |
| อยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ : ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ |       |        |
| ● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น                                  | ๖     | ๘๕.๗๑  |
| รวมทั้งสิ้น                                                            | ๗     | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘๕.๗๑ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑๔.๒๙ โดยเสนอแนะในเรื่องอยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน ๔ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการและผู้ชำนาญการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการด้านการฝึกอบรม, การทดสอบทางห้องปฏิบัติการงานบริการ Proficiency Testing (PT) Program, การส่งตัวอย่างไปทดสอบ เช่น น้ำ, ปุ๋ย และสารเคมีบางรายการ เช่น ฟอสฟอรัส และการอบรมมาตรฐาน ISO อบรมเครื่องมือ/คุณภาพ เป็นต้น

#### ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

##### ๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเรื่องที่สนใจเข้าดูบ่อยที่สุด คือ ข่าวสารด้านการฝึกอบรม และด้านการทดสอบมาตรฐานต่าง ๆ การทำ Proficiency Testing (PT) Program เป็นต้น

##### ๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี และเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ ทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และอีเมล ทั้งนี้เพราะมีความคล่องตัว สะดวกในการเข้าไปค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ในขณะที่ผู้รับบริการบางท่านมีความเห็นว่าอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีไลน์ Official Account เพื่อเป็นช่องทางในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่ทันสมัยการณ และเข้าถึงรวดเร็ว

### ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

#### ๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่มีความน่าเชื่อถือ ได้รับการรับรอง มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ มีการบริการและให้ข้อมูลที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานหลักที่จัดบริการด้านการทดสอบห้องปฏิบัติการ หรือมาตรฐานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้านการฝึกอบรม วิทยากรมีการให้ความรู้ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ครอบคลุม มีเอกสารข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปปฏิบัติได้จริง

#### ๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ด้านการฝึกอบรม , การทดสอบ PT Program, ด้านการอบรมมาตรฐานต่าง ๆ โดยมีการแจ้ง และสื่อสารกับผู้ติดต่อประสานงานต่าง ๆ มีความรวดเร็ว เชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมล เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือได้ในการบริการด้านการวิเคราะห์ และทดสอบมาตรฐานในระดับเชี่ยวชาญของประเทศ

#### ๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีความต้องการอยากให้ปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ดังนี้

(๑) ในด้านการฝึกอบรม อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งเดิมกรมวิทยาศาสตร์บริการเคยมีหัวข้อ/หลักสูตรที่หลากหลายแต่เดี๋ยวนี้ลดลง เช่น หลักสูตรการอบรมปล่อยระบายอากาศที่ยกเลิกไปแล้ว ทั้งที่เป็นหลักสูตรที่มีผู้สนใจรอรับการอบรมจำนวนมาก ทั้งนี้อาจมีปัจจัยด้านวิทยากร และงบประมาณที่จัดอบรม อย่างไรก็ตาม กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรขยายเวลาการเปิดรับการอบรมให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร โดยเฉพาะด้าน ISO ซึ่งมีผู้สนใจมาก แต่ทว่ารับจำนวนผู้เข้าอบรมน้อย อีกทั้งค่าใช้จ่ายไม่แพง จึงอยากให้เพิ่มความถี่ของหลักสูตรฝึกอบรมให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการ และควรจัดทำแผนการฝึกอบรมแบบระยะยาว เพื่อเอื้อประโยชน์ให้ภาคเอกชนที่สนใจเข้าร่วม ได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนบุคลากรเข้าอบรมต่อไป

(๒) ปรับปรุงระยะเวลาในการรายงานผลการวิเคราะห์ หรือการทดสอบ โดยให้เพิ่มความรวดเร็วในการทดสอบตัวอย่าง อย่างน้อยควรจะรู้ผลภายใน ๕-๗ วัน

(๓) ควรมีการอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เพื่อการค้นหาข้อมูลได้สะดวกขึ้น

#### ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๔ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๑๐ คะแนน จำนวน ๒ คน และ ๙ คะแนน จำนวน ๒ คน) เหตุผลเนื่องจากภาพรวมของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน และมีความแม่นยำ บุคลากรและวิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ และมีเทคนิคในการฝึกอบรม และการสอนชัดเจน สามารถอธิบายเรื่องที่ลึก และยากให้สามารถเข้าใจได้ง่าย

#### ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องของ Proficiency Testing (PT) Program ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหนึ่งเดียวในประเทศ รวมทั้งมีจุดเด่นในด้านการฝึกอบรม บรรยายภาคในการฝึกอบรมมีความเป็นกันเอง วิทยากรมีความรู้เชี่ยวชาญ ในด้านวิชาการ มีทักษะและประสบการณ์ นอกจากนั้นมีการฝึกอบรมทางระบบออนไลน์ และได้รับใบประกาศนียบัตร ถือเป็นจุดเด่นที่ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างง่าย และจุดเด่นที่สำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านการบริการ สามารถติดต่อได้ง่าย เพราะมีเจ้าหน้าที่ประสานงานปฏิบัติการสลับเวলাกัน จึงสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีอัธยาศัยดี ให้บริการดีและเป็นมิตร มีการประสานงานรวดเร็ว สอบถามรายละเอียดได้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในส่วนของเว็บไซต์ก็มีการอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา

#### ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ด้านการฝึกอบรม ควรขยายระยะเวลาการลงทะเบียนฝึกอบรม และเพิ่มความถี่/เพิ่มรอบการอบรมมากขึ้น เนื่องจากมีผู้สนใจมาก แต่รับจำนวนไม่มาก ทำให้ลงทะเบียนไม่ทัน รวมถึง

เพิ่มหัวข้อ/หลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น สำหรับหลักสูตรอบรมที่คนสนใจ ควรเปิดให้มากขึ้นควรมีมากกว่า ๑ รอบต่อปี เช่น หลักสูตรเรื่องความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ, การอบรมเกี่ยวกับ ISO : 17025 เนื่องจากมีปัญหาอุปสรรค คือ บางครั้งสมัครไม่ทัน เนื่องจากเปิดรับจำนวนน้อยมาก จึงควรเพิ่มรอบขยายจำนวนครั้งในการอบรมให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งขยายพื้นที่การอบรม กระจายไปยังจุดอื่น หรือเปลี่ยนสถานที่จัดอบรมนอกเหนือจากภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยลงบริการให้กับชุมชน หรือพื้นที่ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบ้าง

(๒) ควรปรับปรุง และพัฒนาระบบการรายงานผล (Report) ที่ยังส่งเป็น Hard Copy ควรพัฒนาเป็น Soft Copy ส่งทางอีเมล หรือควรมีระบบออนไลน์ในการรับส่งงาน รวมทั้งอัปเดตเอกสารมาตรฐาน ASTM บนหน้าเว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวก ไม่ต้องให้ผู้ประกอบการเดินทางไปคัดสำเนาที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ



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 ถ้าคะแนน  
เต็ม 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)
 

|                                                                  |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. เป็นส่วนราชการ                       | <input type="checkbox"/> ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล       |
| <input type="checkbox"/> ๕. คุณภาพของการให้บริการ                | <input type="checkbox"/> ๖. ราคาค่าบริการ                       |
| <input type="checkbox"/> ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร       | <input type="checkbox"/> ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ           |
| <input type="checkbox"/> ๙. ทำเลที่ตั้ง                          | <input type="checkbox"/> ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ).....                 |
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 

|                                           |                                        |                                                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑. เว็บไซต์      | <input type="checkbox"/> ๒. เฟสบุ๊ก    | <input type="checkbox"/> ๓. วิทยุ/โทรทัศน์      |
| <input type="checkbox"/> ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> ๕. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 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. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้                                                                 | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                |                  |     |         |      |            |                  |     |         |      |            |
| ๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                             | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น  | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ                                                  | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ                                                                    | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                 |                  |     |         |      |            |                  |     |         |      |            |
| ๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก                                                                      | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม                                             | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น                           | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |

| ประเด็นการให้บริการ                                                                           | ระดับความคาดหวัง |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น     | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ                                                     | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                       |                  |     |         |      |            |                  |     |         |      |            |
| ๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                                       | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ                                                        | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์                                                   | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          | ๕                | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| <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. ความเป็นส่วนราชการ                                         | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล                              | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร                                | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๔. ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า                                 | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง 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 ไม่เลือกปฏิบัติ           | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                             | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการได้บ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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 |

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 รพก.                     | 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. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล                              | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร                                | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๔. ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า                                 | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง 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 ไม่เลือกปฏิบัติ           | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |
| ๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                             | ๕                  | ๔   | ๓       | ๒    | ๑          |

## 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 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  $\alpha$  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

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .877             | 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  | 82.27                      | 72.202                         | .428                             | .873                             |
| p2a2  | 81.83                      | 71.826                         | .464                             | .872                             |
| p2a3  | 81.87                      | 70.654                         | .568                             | .868                             |
| p2a4  | 82.00                      | 74.276                         | .362                             | .875                             |
| p2a5  | 81.83                      | 72.754                         | .460                             | .872                             |
| p2a6  | 81.80                      | 74.300                         | .331                             | .876                             |
| p2a7  | 81.87                      | 72.555                         | .486                             | .871                             |
| p2a8  | 81.87                      | 71.016                         | .612                             | .867                             |
| p2a9  | 81.77                      | 70.588                         | .657                             | .866                             |
| p2a10 | 81.87                      | 72.681                         | .446                             | .872                             |
| p2a11 | 81.87                      | 74.487                         | .388                             | .874                             |
| p2a12 | 81.83                      | 75.444                         | .288                             | .876                             |
| p2a13 | 81.83                      | 74.754                         | .265                             | .878                             |
| p2a14 | 82.03                      | 71.137                         | .501                             | .870                             |
| p2a15 | 82.10                      | 71.058                         | .650                             | .866                             |
| p2a16 | 81.87                      | 71.275                         | .583                             | .868                             |
| p2a17 | 82.07                      | 68.651                         | .580                             | .867                             |
| p2a18 | 81.87                      | 72.516                         | .481                             | .871                             |
| p2a19 | 81.83                      | 74.340                         | .363                             | .875                             |
| p2a20 | 81.87                      | 70.654                         | .568                             | .868                             |
| p2a21 | 82.00                      | 74.276                         | .362                             | .875                             |

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

#### Reliability

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .๙๔๑             | ๒๑         |

##### Item-Total Statistics

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

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

#### Reliability

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .815             | 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 | ๓๓.๒๐                      | ๑๖.๕๑๐                         | .๘๐๑                             | .๗๖๔                             |
| p๔.๒ | ๓๓.๓๗                      | ๑๘.๓๗๘                         | .๓๕๙                             | .๘๑๕                             |
| p๔.๓ | ๓๓.๕๐                      | ๑๘.๒๕๙                         | .๓๑๖                             | .๘๒๔                             |
| p๔.๔ | ๓๓.๒๐                      | ๑๖.๕๑๐                         | .๘๐๑                             | .๗๖๔                             |
| p๔.๕ | ๓๓.๔๓                      | ๑๘.๔๖๑                         | .๓๙๖                             | .๘๑๐                             |
| p๔.๖ | ๓๓.๒๐                      | ๑๖.๕๑๐                         | .๘๐๑                             | .๗๖๔                             |
| p๔.๗ | ๓๓.๗๗                      | ๑๙.๑๕๑                         | .๒๒๘                             | .๘๓๓                             |
| p๔.๘ | ๓๓.๖๗                      | ๑๗.๖๐๙                         | .๓๙๔                             | .๘๑๔                             |
| p๔.๙ | ๓๓.๒๐                      | ๑๖.๕๑๐                         | .๘๐๑                             | .๗๖๔                             |