



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)



รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

เสนอ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 142 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 158 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	ง
ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	36
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	72
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	85

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 5	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	5
ตารางที่ 6	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	8
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	13
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	18
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	19
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	20
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	21
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมล ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ประทับใจ.....	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	24
ตารางที่ 17	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	28
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	29
ตารางที่ 19	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	30
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	31
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	34
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	35
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	36
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	36
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	38
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อรับบริการ	38
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของความรู้ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	39
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	39
ตารางที่ 29	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	41
ตารางที่ 30	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	44
ตารางที่ 31	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	48

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ 1	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงาน บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	27
แผนภูมิ 3	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	43
แผนภูมิ 4	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	62

ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	48	33.80
2. หญิง	94	66.20
รวมทั้งสิ้น	142	100.00
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	30	21.13
2. 30 – 39 ปี	55	38.73
3. 40 – 49 ปี	39	27.47
4. 50 – 59 ปี	17	11.97
5. 60 ปีขึ้นไป	1	0.70
รวมทั้งสิ้น	142	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	6.34
2. ปริญญาตรี	102	71.83
3. ปริญญาโท	26	18.31
4. ปริญญาเอก	5	3.52
รวมทั้งสิ้น	142	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	100	70.43
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	24	16.90
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	14	9.86
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	2	1.41
5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	1	0.70
6. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.70
7. เกษตรกร	0	0.00
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 66.20 และเพศชาย ร้อยละ 33.80 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.73 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 27.47 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 21.13 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 71.83 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 18.31 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.34 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 70.43 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 16.90 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 9.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	11	7.75
2. 1 – 2 ปี	21	14.79
3. 3 – 4 ปี	47	33.10
4. 5 – 6 ปี	53	37.32
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	10	7.04
7 ปี	1	10.00
8 ปี	1	10.00
9 ปี	1	10.00
10 ปี	3	30.00
11 ปี	1	10.00
12 ปี	1	10.00
13 ปี	1	10.00
17 ปี	1	10.00
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5 - 6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.32 รองลงมา ระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 33.10 และระยะเวลา 1 - 2 ปี ร้อยละ 14.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 142)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	111	78.17
2. เป็นส่วนราชการ	72	50.70
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	62	43.66
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	61	42.96
5. คุณภาพของการให้บริการ	59	41.55
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	54	38.03
7. ราคาค่าบริการ	42	29.58
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	31	21.83
9. ทำเลที่ตั้ง	18	12.68

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 78.17 รองลงมา เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 50.70 และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 43.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 142)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	87	61.27
2. บุคคลแนะนำ	85	59.86
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	20	14.08
4. สื่อสิ่งพิมพ์	12	8.45
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	1.41
6. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 61.27 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 59.86 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 14.08 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 142)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.713	มากที่สุด	85.20	4.01	0.795	มาก	80.20	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.661	มากที่สุด	86.80	4.28	0.683	มากที่สุด	85.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.653	มาก	83.60	4.03	0.683	มาก	80.60	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.38	0.617	มากที่สุด	87.60	4.23	0.677	มากที่สุด	84.60	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.29	0.661	มากที่สุด	85.80	4.14	0.718	มาก	82.80	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20)

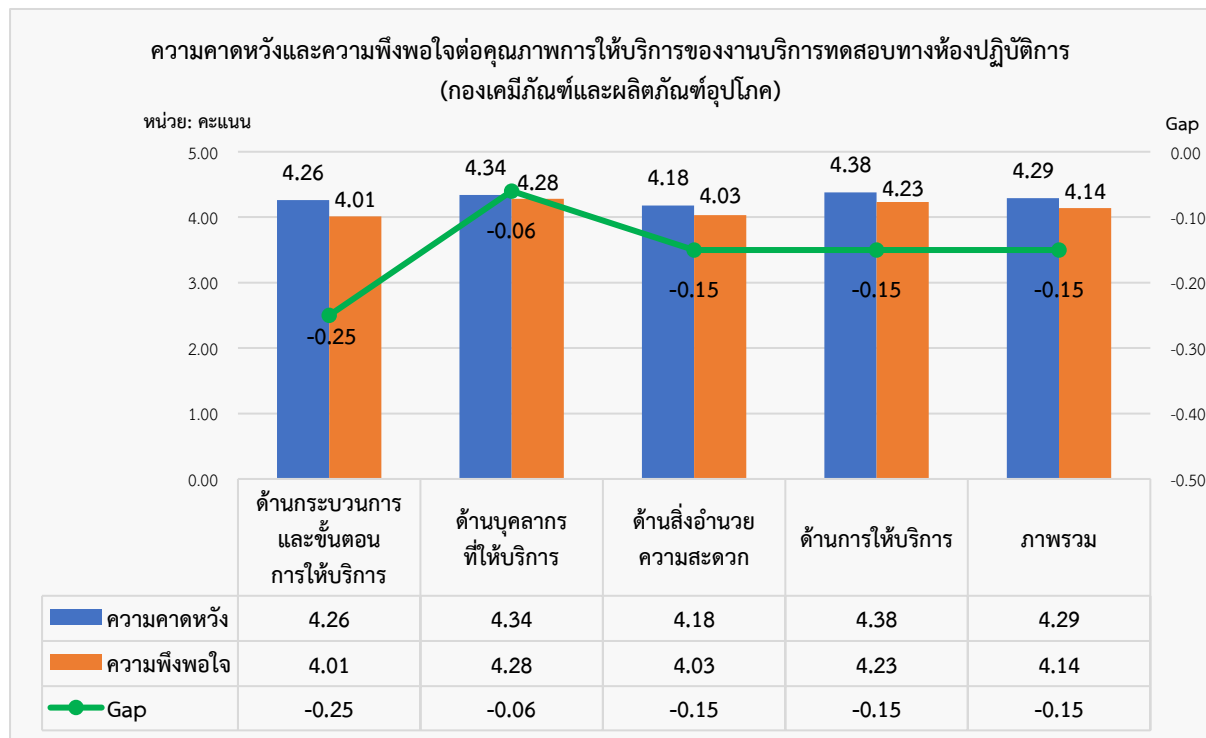
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.25) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน (ค่า Gap = -0.15) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = -0.06) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.26	0.713	มากที่สุด	85.20
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.70)	19 (13.38)	68 (47.89)	54 (38.03)	142 (100.00)	4.23	0.701	มากที่สุด	84.60
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	1 (0.70)	17 (11.97)	65 (45.78)	59 (41.55)	142 (100.00)	4.28	0.698	มากที่สุด	85.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	0 (0.00)	1 (0.70)	16 (11.27)	62 (43.66)	63 (44.37)	142 (100.00)	4.32	0.698	มากที่สุด	86.40
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	0 (0.00)	1 (0.70)	15 (10.57)	64 (45.07)	62 (43.66)	142 (100.00)	4.32	0.688	มากที่สุด	86.40
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.41)	12 (8.45)	70 (49.30)	58 (40.84)	142 (100.00)	4.30	0.682	มากที่สุด	86.00
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.70)	13 (9.15)	77 (54.23)	51 (35.92)	142 (100.00)	4.25	0.646	มากที่สุด	85.00
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	4 (2.82)	3 (2.11)	18 (12.68)	69 (48.59)	48 (33.80)	142 (100.00)	4.08	0.895	มาก	81.60
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	3 (2.11)	9 (6.34)	68 (47.89)	62 (43.66)	142 (100.00)	4.33	0.692	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.34	0.661	มากที่สุด	86.80
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.70)	11 (7.75)	68 (47.89)	62 (43.66)	142 (100.00)	4.35	0.653	มากที่สุด	87.00
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (7.04)	63 (44.37)	69 (48.59)	142 (100.00)	4.42	0.622	มากที่สุด	88.40
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (7.75)	59 (41.55)	72 (50.70)	142 (100.00)	4.43	0.635	มากที่สุด	88.60
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกรภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (11.97)	66 (46.48)	59 (41.55)	142 (100.00)	4.30	0.671	มากที่สุด	86.00
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (1.41)	12 (8.45)	64 (45.07)	64 (45.07)	142 (100.00)	4.34	0.693	มากที่สุด	86.80
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	1 (0.70)	0 (0.00)	16 (11.27)	77 (54.23)	48 (33.80)	142 (100.00)	4.20	0.690	มาก	84.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.18	0.653	มาก	83.60
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	1 (0.70)	20 (14.09)	80 (56.34)	41 (28.87)	142 (100.00)	4.13	0.666	มาก	82.60
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (11.97)	83 (58.45)	42 (29.58)	142 (100.00)	4.18	0.622	มาก	83.60
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.86)	80 (56.34)	48 (33.80)	142 (100.00)	4.24	0.618	มากที่สุด	84.80
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.70)	1 (0.70)	25 (17.61)	75 (52.82)	40 (28.17)	142 (100.00)	4.07	0.740	มาก	81.40
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.70)	23 (16.20)	77 (54.23)	41 (28.87)	142 (100.00)	4.11	0.685	มาก	82.20
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.86)	77 (54.23)	51 (35.91)	142 (100.00)	4.26	0.627	มากที่สุด	85.20
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.45)	78 (54.93)	52 (36.62)	142 (100.00)	4.28	0.612	มากที่สุด	85.60

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.38	0.617	มากที่สุด	87.60
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.93)	68 (47.89)	67 (47.18)	142 (100.00)	4.42	0.587	มากที่สุด	88.40
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.93)	68 (47.89)	67 (47.18)	142 (100.00)	4.42	0.587	มากที่สุด	88.40
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	4 (2.82)	9 (6.34)	72 (50.70)	57 (40.14)	142 (100.00)	4.28	0.708	มากที่สุด	85.60
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.93)	70 (49.30)	65 (45.77)	142 (100.00)	4.41	0.585	มากที่สุด	88.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.29	0.661	มากที่สุด	85.80

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.01	0.795	มาก	80.20
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	5 (3.52)	26 (18.31)	73 (51.41)	38 (26.76)	142 (100.00)	4.01	0.772	มาก	80.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	4 (2.82)	35 (24.65)	65 (45.77)	38 (26.76)	142 (100.00)	3.96	0.794	มาก	79.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	0 (0.00)	4 (2.82)	31 (21.83)	64 (45.07)	43 (30.28)	142 (100.00)	4.03	0.798	มาก	80.60
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	0 (0.00)	7 (4.93)	35 (24.65)	61 (42.96)	39 (27.46)	142 (100.00)	3.93	0.848	มาก	78.60
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.11)	15 (10.56)	76 (53.53)	48 (33.80)	142 (100.00)	4.19	0.704	มาก	83.80
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	5 (3.52)	21 (14.79)	78 (54.93)	38 (26.76)	142 (100.00)	4.05	0.747	มาก	81.00
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	3 (2.11)	8 (5.63)	29 (20.43)	71 (50.00)	31 (21.83)	142 (100.00)	3.84	0.904	มาก	76.80
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (0.70)	5 (3.52)	21 (14.79)	76 (53.53)	39 (27.46)	142 (100.00)	4.04	0.794	มาก	80.80

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.28	0.683	มากที่สุด	85.60
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.70)	17 (11.97)	73 (51.41)	51 (35.92)	142 (100.00)	4.23	0.678	มากที่สุด	84.60
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.70)	11 (7.75)	66 (46.48)	64 (45.07)	142 (100.00)	4.36	0.656	มากที่สุด	87.20
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (7.04)	57 (40.14)	75 (52.82)	142 (100.00)	4.46	0.626	มากที่สุด	89.20
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกรภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (9.15)	63 (44.37)	66 (46.48)	142 (100.00)	4.37	0.648	มากที่สุด	87.40
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (1.41)	16 (11.26)	63 (44.37)	61 (42.96)	142 (100.00)	4.29	0.720	มากที่สุด	85.80
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	1 (0.70)	3 (2.11)	31 (21.83)	75 (52.82)	32 (22.54)	142 (100.00)	3.94	0.770	มาก	78.80

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.03	0.683	มาก	80.60
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	2 (1.41)	33 (23.24)	76 (53.52)	31 (21.83)	142 (100.00)	3.96	0.713	มาก	79.20
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.41)	29 (20.43)	84 (59.15)	27 (19.01)	142 (100.00)	3.96	0.672	มาก	79.20
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	0 (0.00)	2 (1.41)	20 (14.08)	88 (61.97)	32 (22.54)	142 (100.00)	4.06	0.650	มาก	81.20
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.70)	2 (1.41)	26 (18.31)	86 (60.57)	27 (19.01)	142 (100.00)	3.96	0.703	มาก	79.20
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.41)	31 (21.83)	81 (57.04)	28 (19.72)	142 (100.00)	3.95	0.688	มาก	79.00
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	1 (0.70)	1 (0.70)	22 (15.49)	83 (58.46)	35 (24.65)	142 (100.00)	4.06	0.702	มาก	81.20
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.70)	13 (9.15)	73 (51.42)	55 (38.73)	142 (100.00)	4.28	0.656	มากที่สุด	85.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.23	0.677	มากที่สุด	84.60
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.45)	75 (52.82)	55 (38.73)	142 (100.00)	4.30	0.619	มากที่สุด	86.00
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (8.45)	74 (52.11)	56 (39.44)	142 (100.00)	4.31	0.621	มากที่สุด	86.20
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	1 (0.70)	4 (2.82)	14 (9.86)	74 (52.11)	49 (34.51)	142 (100.00)	4.17	0.772	มาก	83.40
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	4 (2.82)	13 (9.15)	82 (57.75)	43 (30.28)	142 (100.00)	4.15	0.697	มาก	83.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.14	0.718	มาก	82.80

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) รองลงมา ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) และประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสมและประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก ประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ และประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 142)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	118 (83.10)	24 (16.90)	142 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	23 (16.20)	119 (83.80)	142 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	5 (3.52)	137 (96.48)	142 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	1 (0.70)	141 (99.30)	142 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	73 (51.41)	69 (48.59)	142 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 83.10 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 51.41 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 16.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 118)	0 (0.00)	1 (0.85)	27 (22.88)	71 (60.17)	19 (16.10)	118 (100.00)	3.92	0.648	มาก	78.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 23)	0 (0.00)	1 (4.35)	13 (56.52)	9 (39.13)	0 (0.00)	23 (100.00)	3.35	0.573	ปานกลาง	67.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 5)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	0 (0.00)	5 (100.00)	3.40	0.894	ปานกลาง	68.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 73)	0 (0.00)	1 (1.36)	22 (30.14)	36 (49.32)	14 (19.18)	73 (100.00)	3.86	0.732	มาก	77.20

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) รองลงมาอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) และไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.40 คะแนน (ร้อยละ 68.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 14)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	21.43
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	2	66.67
2. ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	1	33.33
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	11	78.57
1. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	5	45.45
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	4	36.36
3. เว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	2	18.18
4. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	1	9.09
รวมทั้งสิ้น	14	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 66.67 และใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง ร้อยละ 33.33 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 45.45 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 36.36 และเว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ	1	50.00
2. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก	1	50.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ และเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 8)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	25.00
1. ติดต่อได้ง่าย สะดวก	1	50.00
2. ตอบกลับรวดเร็ว	1	50.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	6	75.00
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	4	66.67
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	2	33.33
3. ไม่เสียเวลาเดินทาง ประหยัดทรัพยากร	1	16.67
4. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	1	16.67
รวมทั้งสิ้น	8	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ติดต่อดี สะดวก และตอบกลับรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อดี สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 66.67 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 33.33 และไม่เสียเวลาเดินทาง ประหยัดทรัพยากร และใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ประทับใจ

(n = 142)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	19	13.38
1. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	8	42.11
2. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	5	26.32
3. การให้บริการที่หลากหลาย (One stop service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	4	21.05
4. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	4	21.05
5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	3	15.79
6. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1	5.26
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	1	5.26
8. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	1	5.26
9. อำนวยความสะดวกด้านเอกสาร เช่น มีไฟล์อิเล็กทรอนิกส์, การถ่ายสำเนาเอกสาร	1	5.26
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	5.26
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	123	86.62
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 86.62 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 13.38 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา มากที่สุด ร้อยละ 42.11 รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 26.32 การให้บริการที่หลากหลาย (One stop service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน และความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 21.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 142)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	3.52
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ	2	40.00
2. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรองตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	1	20.00
3. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	1	20.00
4. ควรมีระบบชำระเงินแบบโอนเงินหรือ Scan ผ่าน QR Code	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	137	96.48
รวมทั้งสิ้น	142	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.41
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	1	50.00
2. ไม่มีระบบทวนสอบผลการทดสอบ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	140	98.59
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 142)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	2.82
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ,	2	50.00
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา	2	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	138	97.18
รวมทั้งสิ้น	142	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.41
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	50.00
2. ไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	140	98.59
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.48 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.52 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า, ช่วงวันหยุดราชการ มากที่สุด ร้อยละ 40.00 เรื่องการให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎหมายมาตรฐานต่าง ๆ เรื่องปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก และเรื่องควมมีระบบชำระเงินแบบโอนเงินหรือ Scan ผ่าน QR Code ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.59 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.41 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก

สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ และเรื่องไม่มีระบบทวนสอบผลการทดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.18 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.82 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ และเรื่องความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

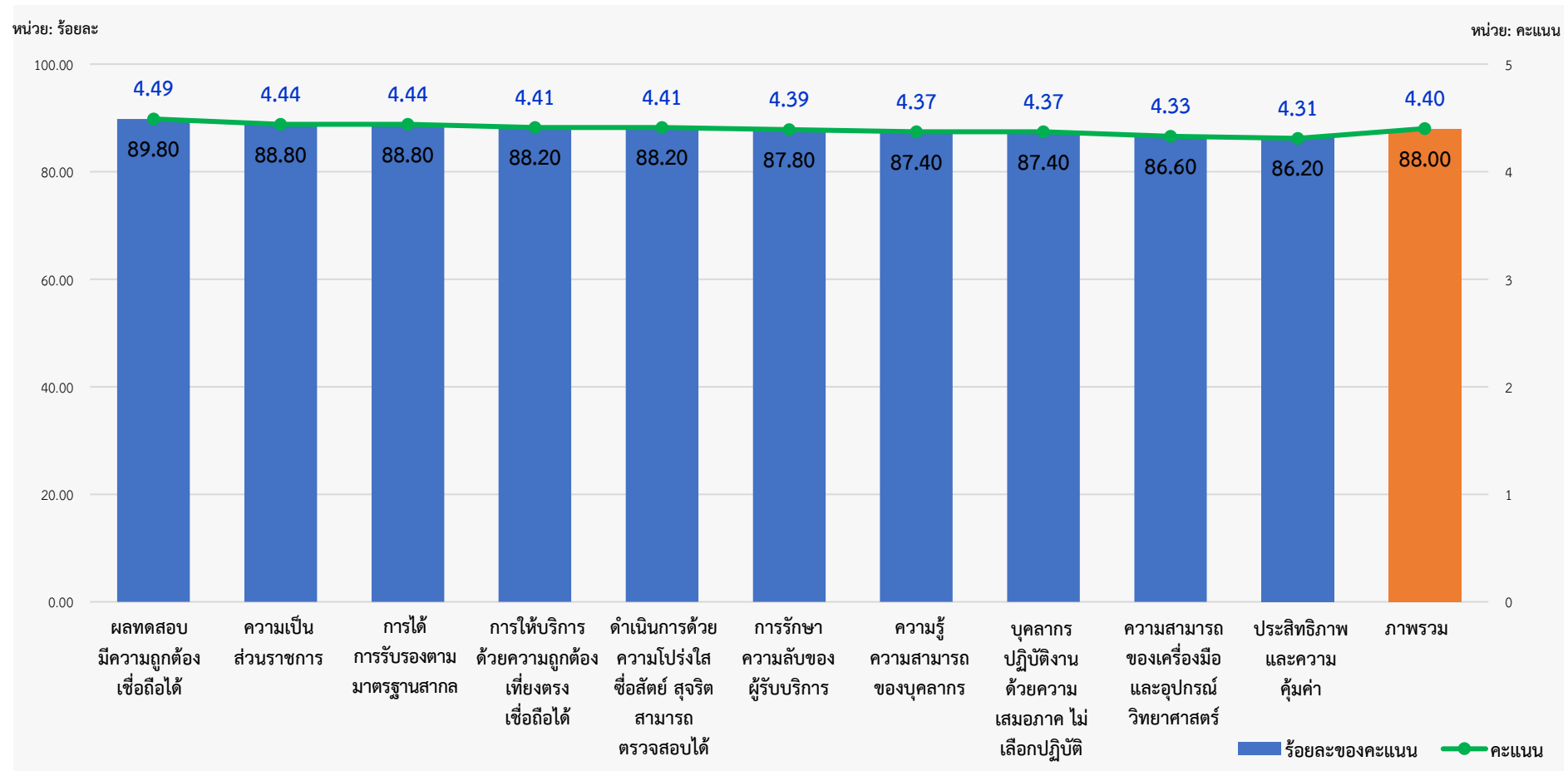
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.59 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.41 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ และเรื่องไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	1 (0.70)	5 (3.52)	66 (46.48)	70 (49.30)	142 (100.00)	4.44	0.602	มากที่สุด	88.80
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (0.70)	5 (3.52)	66 (46.48)	70 (49.30)	142 (100.00)	4.44	0.602	มากที่สุด	88.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.70)	5 (3.52)	77 (54.23)	59 (41.55)	142 (100.00)	4.37	0.589	มากที่สุด	87.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	1 (0.70)	7 (4.93)	81 (57.05)	53 (37.32)	142 (100.00)	4.31	0.598	มากที่สุด	86.20
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.70)	7 (4.94)	67 (47.18)	67 (47.18)	142 (100.00)	4.41	0.621	มากที่สุด	88.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (0.70)	8 (5.63)	76 (53.53)	57 (40.14)	142 (100.00)	4.33	0.616	มากที่สุด	86.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.70)	7 (4.94)	67 (47.18)	67 (47.18)	142 (100.00)	4.41	0.621	มากที่สุด	88.20
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.70)	14 (9.86)	59 (41.55)	68 (47.89)	142 (100.00)	4.37	0.689	มากที่สุด	87.40
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.70)	7 (4.93)	55 (38.73)	79 (55.64)	142 (100.00)	4.49	0.627	มากที่สุด	89.80
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.70)	6 (4.23)	71 (50.00)	64 (45.07)	142 (100.00)	4.39	0.607	มากที่สุด	87.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.40	0.617	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 142)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	124	87.32
2. โทรศัพท์	94	66.20
3. ติดต่อด้วยตนเอง	48	33.80
4. ไลน์ (Line)	47	33.10
5. ไปรษณีย์	38	26.76
6. ข้อความ SMS	6	4.23
7. โทรสาร (Fax)	5	3.52
8. เฟซบุ๊ก (Facebook)	5	3.52

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 87.32 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 66.20 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 33.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	17.96
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	16.24
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	13.90
4	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	11.69
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	10.21
6	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ฉะเชิงเทรา (n = 3) ชลบุรี (n = 3) นครปฐม (n = 3) ปทุมธานี (n = 3) สมุทรสาคร (n = 3) ขอนแก่น (n = 2) นครสวรรค์ (n = 2) นนทบุรี (n = 2) ระยอง (n = 2) เชียงใหม่ (n = 1) นครศรีธรรมราช (n = 1) ประจวบคีรีขันธ์ (n = 1) ปราจีนบุรี (n = 1) พิษณุโลก (n = 1) เลย (n = 1) สงขลา (n = 1) สมุทรปราการ (n = 1) สระบุรี (n = 1) สุราษฎร์ธานี (n = 1)	8.98
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.89
8	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	2.95
9	In house Training ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยาในผลิตภัณฑ์ (n = 1)	2.83
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	2.46
11	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	2.34
12	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	2.21
13	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	0.98
14	อื่น ๆ เช่น อยากให้รับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลายหลาย เป็นต้น	0.36

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 17.96 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 16.24 และอันดับ 3 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 43)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	22	51.16
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	27.27
1. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	3	50.00
2. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	1	16.67
3. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ น้ำฝน อากาศ	1	16.67
4. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	72.73
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	12	27.91
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	8.33
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้ การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	91.67

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 43)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสอบเทียบ	8	18.60
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	12.50
1. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	87.50
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	8	18.60
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	12.50
1. ด้านเคมี เช่น บัณฑิตเคมี, สีนํ้า sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, บีโตร์เลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	87.50
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	6	13.95
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
งานรับรองบุคลากร	4	9.30
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
งานวิจัย	3	6.98
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	3	6.98
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	2	4.65
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 43)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	4.65
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	2.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการอื่น ๆ	1	2.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 43 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 51.16 โดยต้องการให้เพิ่มด้านการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 27.91 โดยทั้งหมดต้องการให้เพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้ การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน งานบริการสอบเทียบ และงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.60 โดยผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบทั้งหมด ต้องการให้เพิ่มเครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ และผู้รับบริการงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมด ต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สินค้า sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต
ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	138	97.18
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	24	17.39
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	12	50.00
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	6	25.00
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	6	25.00
4. ราคามีความเหมาะสม	3	12.50
5. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	1	4.17
6. มีการให้บริการที่หลากหลาย	1	4.17
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	114	82.61
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	4	2.82
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.18 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการเพราะมีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.82 ตัวอย่างทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 142)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	142	100.00
รวมทั้งสิ้น	142	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 158)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	85	53.80
2. ส่วนราชการ	44	27.86
3. รัฐวิสาหกิจ	11	6.96
4. องค์การมหาชน	5	3.16
5. สมาคม/มูลนิธิ	5	3.16
6. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	5	3.16
7. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	3	1.90
8. องค์การวิชาชีพ	0	0.00
9. อื่น ๆ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 53.80 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 27.86 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	19	12.03
2. 1 – 2 ปี	20	12.66
3. 3 – 4 ปี	35	22.15
4. 5 – 6 ปี	24	15.19

ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	60	37.97
7 ปี	2	3.33
8 ปี	4	6.67
9 ปี	2	3.33
10 ปี	3	5.00
11 ปี	3	5.00
12 ปี	2	3.33
14 ปี	1	1.67
15 ปี	12	20.00
16 ปี	1	1.67
17 ปี	1	1.67
18 ปี	2	3.33
19 ปี	2	3.33
20 ปี	13	21.67
22 ปี	2	3.33
24 ปี	1	1.67
25 ปี	4	6.67
26 ปี	3	5.00
30 ปี	2	3.33
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 15 ปี 20 ปี และ 25 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 37.97 รองลงมา ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 22.15 และระยะเวลา 5 - 6 ปี ร้อยละ 15.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	104	65.82
2. ประชุม/สัมมนา	56	35.44
3. ประสานงานทั่วไป	50	31.65
4. ขอคำปรึกษา	47	29.75
5. ขอข้อมูล	44	27.85
6. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษาดูงาน	30	18.99

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 65.82 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 35.44 และประสานงานทั่วไป ร้อยละ 31.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทาง
ห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อรับบริการ

(n = 158)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	158	100.00
2. กองวัสดุวิศวกรรม	64	40.51
3. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	57	36.08
4. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	48	30.38
5. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	37	23.42
6. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	26	16.46
7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	23	14.56
8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	15	9.49
9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	15	9.49
10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	15	9.49
11. กองเทคโนโลยีชุมชน	9	5.70
12. กองพัฒนารูรูกิจวิทยาศาสตร์บริการ	7	4.43

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค มากที่สุด รองลงมา กองวัสดุวิศวกรรม ร้อยละ 40.51 และกองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ 36.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ความคิดเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	31	19.62
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	32	20.25
3. ทุก 6 เดือน	35	22.15
4. ทุกปี	47	29.75
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	13	8.23
2 ปีครั้ง	8	61.54
3 ปีครั้ง	5	38.46
4 ปีครั้ง	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ความคิดเห็นในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 29.75 รองลงมา ทุก 6 เดือน ร้อยละ 22.15 และทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 20.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 158)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	94	59.49
2. บุคคลแนะนำ	86	54.43
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	61	38.61
4. สื่อสิ่งพิมพ์	16	10.13
5. อื่น ๆ เช่น หนังสือเชิญ/หนังสือราชการ	10	6.33
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	1.90
7. วิทยุ/โทรทัศน์	3	1.90

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 59.49 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 54.43 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 38.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 158)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.764	มาก	82.20	3.74	0.882	มาก	74.80	-0.37	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.25	0.678	มากที่สุด	85.00	4.09	0.783	มาก	81.80	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.844	มาก	81.20	3.74	0.911	มาก	74.80	-0.32	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.24	0.773	มากที่สุด	84.80	4.13	0.759	มาก	82.60	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.17	0.765	มาก	83.40	3.93	0.834	มาก	78.60	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20)

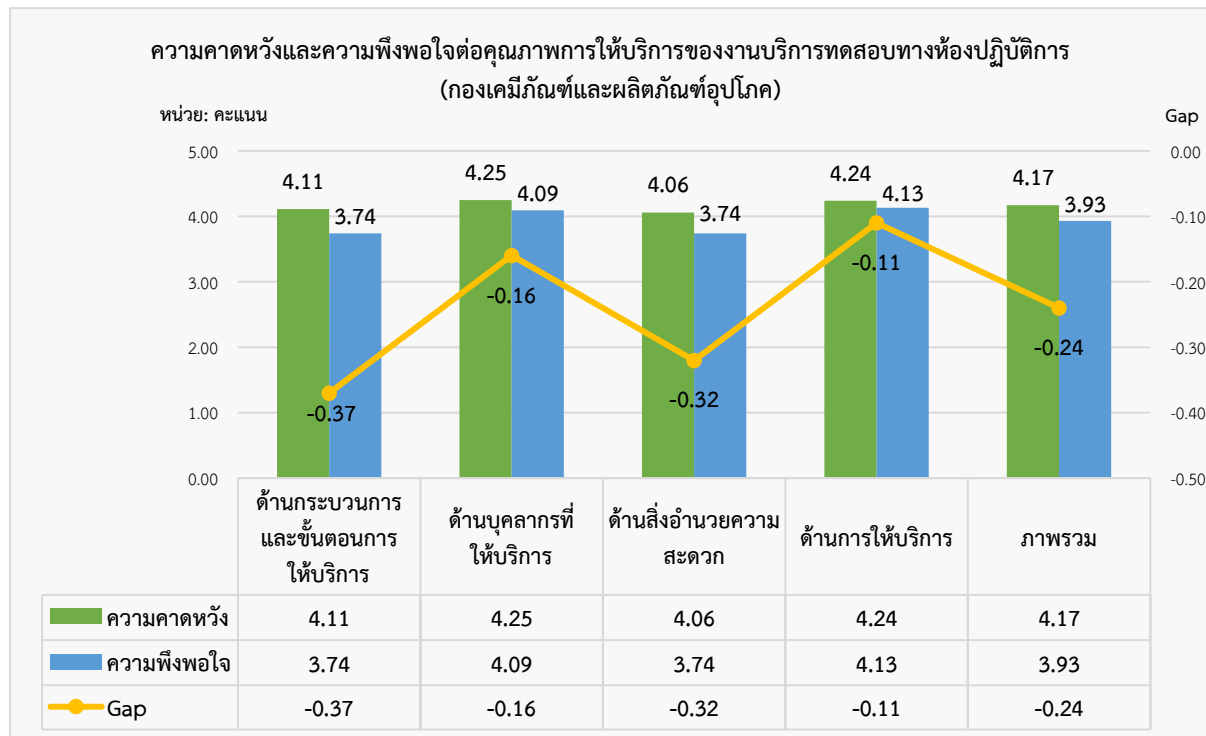
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 3.74 คะแนน (ร้อยละ 74.80)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.37) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.32) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = -0.16) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 43)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.11	0.764	มาก	82.20
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	4 (2.53)	34 (21.52)	68 (43.04)	52 (32.91)	158 (100.00)	4.06	0.804	มาก	81.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.27)	31 (19.62)	77 (48.73)	48 (30.38)	158 (100.00)	4.08	0.740	มาก	81.60
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (20.25)	65 (41.14)	61 (38.61)	158 (100.00)	4.18	0.747	มาก	83.60
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.25	0.678	มากที่สุด	85.00
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	2 (1.27)	17 (10.76)	80 (50.63)	59 (37.34)	158 (100.00)	4.24	0.691	มากที่สุด	84.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (15.82)	87 (55.06)	46 (29.12)	158 (100.00)	4.13	0.659	มาก	82.60
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.39)	62 (39.24)	78 (49.37)	158 (100.00)	4.38	0.683	มากที่สุด	87.60

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.06	0.844	มาก	81.20
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	5 (3.16)	32 (20.25)	63 (39.87)	58 (36.72)	158 (100.00)	4.10	0.831	มาก	82.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	6 (3.80)	41 (25.95)	59 (37.34)	52 (32.91)	158 (100.00)	3.99	0.863	มาก	79.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	5 (3.16)	33 (20.89)	61 (38.61)	59 (37.34)	158 (100.00)	4.10	0.838	มาก	82.00
ด้านการให้บริการ							4.24	0.773	มากที่สุด	84.80
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	3 (1.90)	27 (17.09)	68 (43.04)	60 (37.97)	158 (100.00)	4.17	0.775	มาก	83.40
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	3 (1.90)	26 (16.45)	61 (38.61)	68 (43.04)	158 (100.00)	4.23	0.789	มากที่สุด	84.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	3 (1.90)	21 (13.29)	61 (38.61)	73 (46.20)	158 (100.00)	4.29	0.768	มากที่สุด	85.80

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	3 (1.90)	21 (13.29)	66 (41.77)	68 (43.04)	158 (100.00)	4.26	0.759	มากที่สุด	85.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.17	0.765	มาก	83.40

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนเท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							3.74	0.882	มาก	74.80
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3 (1.90)	10 (6.33)	44 (27.84)	75 (47.47)	26 (16.46)	158 (100.00)	3.70	0.885	มาก	74.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	10 (6.33)	7 (4.43)	49 (31.01)	77 (48.74)	15 (9.49)	158 (100.00)	3.51	0.956	มาก	70.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	10 (6.33)	21 (13.29)	86 (54.43)	41 (25.95)	158 (100.00)	4.00	0.806	มาก	80.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.09	0.783	มาก	81.80
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	8 (5.06)	20 (12.66)	75 (47.47)	55 (34.81)	158 (100.00)	4.12	0.817	มาก	82.40
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	3 (1.90)	11 (6.96)	45 (28.48)	71 (44.94)	28 (17.72)	158 (100.00)	3.70	0.908	มาก	74.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (6.96)	67 (42.41)	80 (50.63)	158 (100.00)	4.44	0.623	มากที่สุด	88.80

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.74	0.911	มาก	74.80
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5 (3.16)	12 (7.60)	39 (24.68)	75 (47.47)	27 (17.09)	158 (100.00)	3.68	0.953	มาก	73.60
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	6 (3.80)	10 (6.33)	46 (29.11)	71 (44.94)	25 (15.82)	158 (100.00)	3.63	0.954	มาก	72.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	8 (5.06)	37 (23.42)	74 (46.84)	39 (24.68)	158 (100.00)	3.91	0.825	มาก	78.20
ด้านการให้บริการ							4.13	0.759	มาก	82.60
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	8 (5.06)	34 (21.52)	74 (46.84)	42 (26.58)	158 (100.00)	3.95	0.828	มาก	79.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (14.56)	82 (51.90)	53 (33.54)	158 (100.00)	4.19	0.669	มาก	83.80
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (15.82)	75 (47.47)	58 (36.71)	158 (100.00)	4.21	0.696	มากที่สุด	84.20

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3 (1.90)	0 (0.00)	27 (17.09)	66 (41.77)	62 (39.24)	158 (100.00)	4.16	0.844	มาก	83.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							3.93	0.834	มาก	78.60

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.74 คะแนน (ร้อยละ 74.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.70 คะแนน (ร้อยละ 74.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.51 คะแนน (ร้อยละ 70.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.70 คะแนน (ร้อยละ 74.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.74 คะแนน (ร้อยละ 74.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 3.68 คะแนน (ร้อยละ 73.60) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.63 คะแนน (ร้อยละ 72.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 158)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	86 (54.43)	72 (45.57)	158 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	16 (10.13)	142 (89.87)	158 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	4 (2.53)	154 (97.47)	158 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	158 (100.00)	158 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	51 (32.28)	107 (67.72)	158 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์	2 (1.27)	156 (98.73)	158 (100.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 54.43 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 32.28 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 10.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 86)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (23.26)	53 (61.63)	13 (15.11)	86 (100.00)	3.92	0.618	มาก	78.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 16)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (62.50)	2 (12.50)	4 (25.00)	16 (100.00)	3.63	0.885	มาก	72.60
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 4)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (75.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	4.25	0.500	มากที่สุด	85.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 51)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (23.53)	33 (64.71)	6 (11.76)	51 (100.00)	3.88	0.588	มาก	77.60
6. อื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	2 (100.00)	4.50	0.707	มากที่สุด	90.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่ออื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 21)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	5	23.81
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	2	40.00
2. ความไม่สะดวกด้านงานเอกสาร เช่น ลำบาก จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ	2	40.00
3. ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	1	20.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	16	76.19
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	8	50.00
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	2	12.50
3. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	2	12.50
4. ยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไปหรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	1	6.25
5. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	1	6.25
6. ติดต่อกลับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	1	6.25
7. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	1	6.25
8. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	1	6.25
9. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	1	6.25
รวมทั้งสิ้น	21	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูลและความไม่สะดวกด้านงานเอกสาร เช่น ลำบาก จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 40.00 รองลงมา ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง ร้อยละ 20.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 50.00 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 และยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ ติดต่อกลับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 9)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	33.33
1. ใช้รับส่งข้อมูลหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่	2	66.67
2. ติดต่อได้ง่าย สะดวก	1	33.33
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	6	66.67
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	3	50.00
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	2	33.33
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	2	33.33
รวมทั้งสิ้น	9	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ใช้รับส่งข้อมูลหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 66.67 และติดต่อได้ง่าย สะดวก ร้อยละ 33.33 ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 50.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น รองลงมา ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

สื่ออื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ง่าย	2	100.00
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวดเร็ว	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ง่าย รองลงมา ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวดเร็ว ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ประทับใจ

(n = 158)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	35	22.15
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	7	20.00
2. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	6	17.14
3. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	5	14.29
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	5	14.29
5. การให้บริการที่หลากหลาย (One stop service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	4	11.43
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	4	11.43
7. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4	11.43
8. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	3	8.57
9. ห้องสมุดบริการได้เหมาะสม รวดเร็ว	2	5.71
10. ช่องทางออนไลน์ (เว็บ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	2	5.71
11. ค่าบริการมีความเหมาะสม	2	5.71
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	1	2.86
13. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	2.86
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	123	77.85
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 77.85 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 22.15 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 20.00 รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 17.14 และความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 158)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	6.33
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	8	80.00
2. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง	2	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	148	93.67
รวมทั้งสิ้น	158	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	3.16
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	3	60.00
2. บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	20.00
3. บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	153	96.84
รวมทั้งสิ้น	158	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	158	100.00
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

ตารางที่ 41 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 158)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	1.90
1. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	2	66.67
2. ไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	155	98.10
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.67 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.33 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ ร้อยละ 80.00 รองลงมา เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.84 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.16 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ ร้อยละ 60.00 รองลงมา เรื่องบุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ และเรื่องบุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

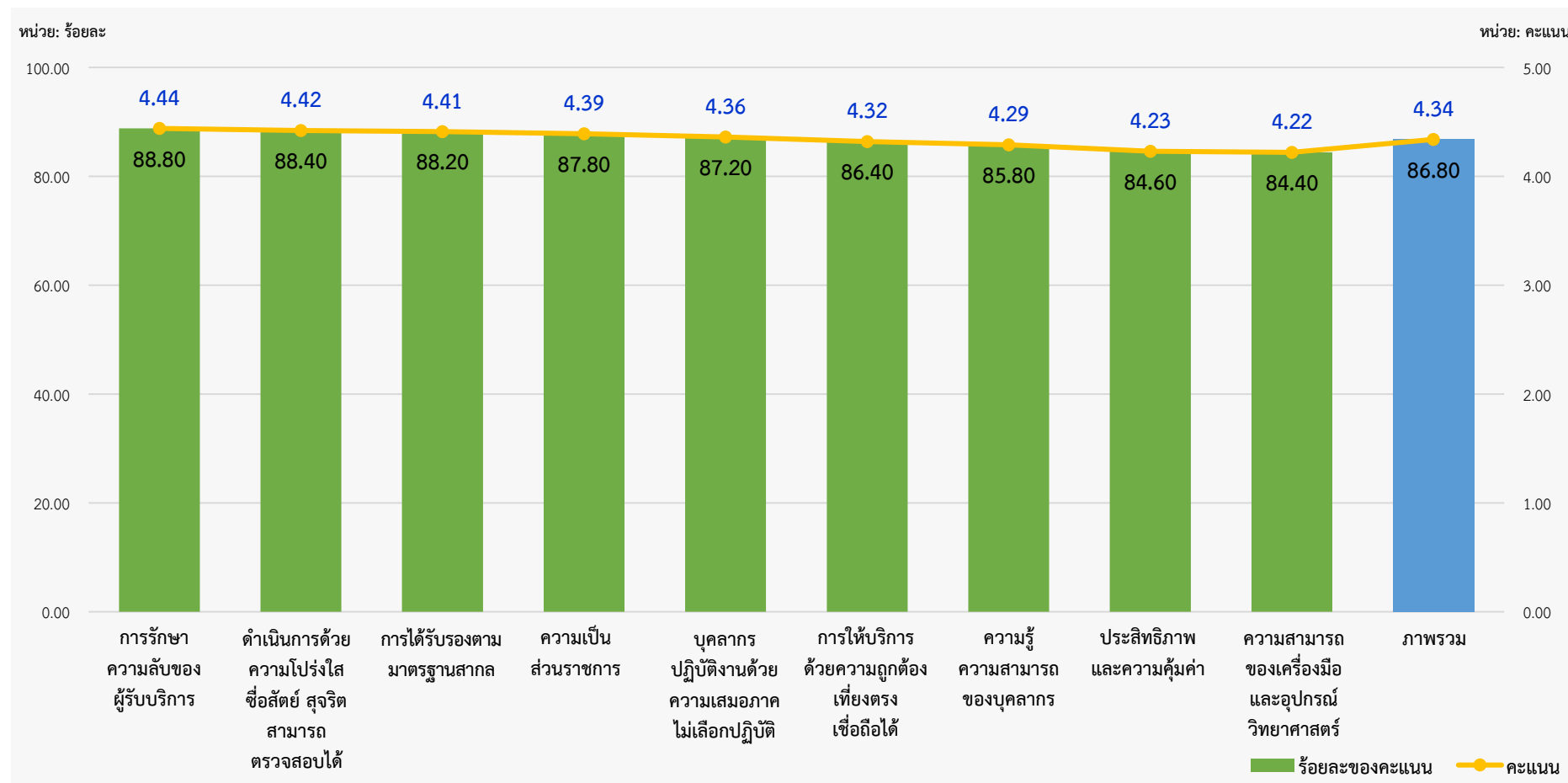
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.10 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.90 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ร้อยละ 66.67 รองลงมา ไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (5.06)	80 (50.64)	70 (44.30)	158 (100.00)	4.39	0.585	มากที่สุด	87.80
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.90)	87 (55.06)	68 (43.04)	158 (100.00)	4.41	0.531	มากที่สุด	88.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (7.59)	88 (55.70)	58 (36.71)	158 (100.00)	4.29	0.600	มากที่สุด	85.80
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (8.86)	93 (58.86)	51 (32.28)	158 (100.00)	4.23	0.599	มากที่สุด	84.60
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (8.86)	79 (50.00)	65 (41.14)	158 (100.00)	4.32	0.631	มากที่สุด	86.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	4 (2.53)	13 (8.23)	85 (53.80)	56 (35.44)	158 (100.00)	4.22	0.701	มากที่สุด	84.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	92 (58.23)	66 (41.77)	158 (100.00)	4.42	0.495	มากที่สุด	88.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (6.96)	79 (50.00)	68 (43.04)	158 (100.00)	4.36	0.610	มากที่สุด	87.20
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.90)	83 (52.53)	72 (45.57)	158 (100.00)	4.44	0.535	มากที่สุด	88.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.34	0.587	มากที่สุด	86.80

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะท้อนในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 158)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	112	70.89
2. ติดต่อด้วยตนเอง	109	68.99
3. โทรศัพท์	104	65.82
4. ไลน์ (Line)	52	32.91
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	10	6.33
6. ไปรษณีย์	7	4.43
7. โทรสาร (Fax)	1	0.63
8. ข้อความ (SMS)	1	0.63

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะท้อนในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) สะท้อนติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 70.89 รองลงมา ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 68.99 และโทรศัพท์ ร้อยละ 65.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	17.20
2	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	13.78
3	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	12.25
4	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	10.37
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	9.42
6	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	8.83
7	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6.36
8	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	6.12
9	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา (n = 5) สมุทรปราการ (n = 4) เชียงใหม่ (n = 3) กระจายตามจุดศูนย์กลางของแต่ละภาค เช่น เชียงใหม่ ขอนแก่น ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ สงขลา (n = 1) ขอนแก่น (n = 1) ฉะเชิงเทรา (n = 1) นครราชสีมา (n = 1) นครศรีธรรมราช (n = 1) ปทุมธานี (n = 1) ราชบุรี (n = 1)	6.01
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	3.42
11	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.30
12	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	2.47
13	In house Training เครื่องทดสอบ และวิธีการทดสอบ (n = 1)	0.47

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A)

ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 17.20 อันดับ 2 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 13.78 และอันดับ 3 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 84)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	30	35.71
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	16.67
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก,	2	40.00
2. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	1	20.00
3. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ น้ำฝน อากาศ	1	20.00
4. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	1	20.00
5. มีอัตราค่าบริการสำหรับหน่วยงานการศึกษา	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	25	83.33
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	24	28.57
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	25.00
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	2	33.33
2. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	1	16.67
3. การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer , เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการสอบเทียบต่าง ๆ	1	16.67
4. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	1	16.67
5. PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	75.00

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 84)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	17	20.24
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	29.41
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระดาษ, กระดาษเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	4	80.00
2. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	70.59
งานวิจัย	14	16.67
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	14.29
1. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พ้ายางสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัตถุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็นมอก.	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	85.71
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	7	8.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
งานบริการสอบเทียบ	6	7.14
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	33.33
1. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	1	50.00
2. สิ่งนำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	66.67

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 84)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	5	5.95
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	4	4.76
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	4.76
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	50.00
1. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	1	50.00
2. ระบบการสืบค้นข้อมูลออนไลน์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	50.00
งานบริการอื่น ๆ	2	2.38
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. เพิ่มพื้นที่จอดรถ	1	50.00
2. ตรวจวิเคราะห์แบบเร่งด่วน	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการหน่วยตรวจ	1	1.19
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานรับรองบุคลากร	1	1.19
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 84 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 35.71 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนัก

ของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu m$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก, ร้อยละ 40.00 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 28.57 โดยต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series ร้อยละ 33.33 และงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 20.24 โดยต้องการให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระดาษ, กระดาษเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE ร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	156	98.73
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	46	29.49
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	24	52.17
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	17	36.96
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3	6.52
4. ราคามีความเหมาะสม	3	6.52
5. มีการให้บริการที่หลากหลาย	3	6.52
6. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพตรง และให้คำแนะนำได้ดี	2	4.35
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	110	70.51
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	2	1.27
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง	1	50.00
2. มีทางเลือกอื่น	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 98.73 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์ สอบเทียบเครื่องมือ ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง การอบรม การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 52.17 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 1.27 โดยไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ เพราะ ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีทางเลือกอื่นในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

(n = 158)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	1.90
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	2	66.67
2. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุฬา ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุฬา ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพเพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/ หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ของ ขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	155	98.10
รวมทั้งสิ้น	158	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.10 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.90 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผลการทดสอบ การสอบเทียบ ร้อยละ 66.67 รองลงมา ควรนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง ดูแล แนะนำสนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/ เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/ อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/ เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/ หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้าผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/ รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ของ ขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 – 29 ปี ☐ 3. 30 – 39 ปี
☐ 4. 40 – 49 ปี ☐ 5. 50 – 59 ปี ☐ 6. 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
- 1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
☐ 3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ 4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม
☐ 5.ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ☐ 6. เกษตรกร
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 9. อื่น ๆ.....
- 1.5 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี
☐ 1. ปีแรก ☐ 2. 1-2 ปี
☐ 3. 3-4 ปี ☐ 4. 5-6 ปี
☐ 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เป็นส่วนราชการ | ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| ☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล |
| ☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ | ☐ 6. ราคาค่าบริการ |
| ☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร | ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ |
| ☐ 9. ทำเลที่ตั้ง | ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. เว็บไซต์ | ☐ 2. Facebook | ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| ☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | ☐ 5. บุคคลแนะนำ | ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| ☐ 7. อื่น ๆ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2. E-mail | ☐ 3. ไปรษณีย์ |
| ☐ 4. โทรศัพท์ | ☐ 5. โทรสาร (Fax) | ☐ 6. ข้อความ SMS |
| ☐ 7. Facebook | ☐ 8. Line | ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
- In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- ☒ 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
-
- ☐ 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ
-

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์การมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐบาลรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์การวิชาชีพ |
| ☐ 7. หน่วยงานเอกชน | ☐ 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

- | | |
|---|---------------------------------|
| ☐ 1. ปีแรก | ☐ 2. 1-2 ปี |
| ☐ 3. 3-4 ปี | ☐ 4. 5-6 ปี |
| ☐ 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี | |

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ 1. ขอคำปรึกษา | ☐ 2. ขอข้อมูล | ☐ 3. ขอรับบริการ |
| ☐ 4. ประสานงานทั่วไป | ☐ 5. ประชุม/สัมมนา | ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ | |
| ☐ 2. กองเทคโนโลยีชุมชน | ☐ 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค | ☐ 5. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร | ☐ 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด |
| ☐ 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ | |
| ☐ 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ | |
| ☐ 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ | |
| ☐ 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | |
| ☐ 12. กองพัฒนาระบบงานวิทยาศาสตร์บริการ | |

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ☐ 1. ทุกเดือน ☐ 2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)
☐ 3. ทุก 6 เดือน ☐ 4. ทุกปี
☐ 5. นาน ๆ ครั้ง (โปรดระบุ)ปี

1.6 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เว็บไซต์ ☐ 2. Facebook ☐ 3. วิทยุโทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีความคุ้มค่าและเหมาะสม										
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 1. ติดต่อด้วยตนเอง | ☐ 2. E-mail | ☐ 3. ไปรษณีย์ |
| ☐ 4. โทรศัพท์ | ☐ 5. โทรสาร (Fax) | ☐ 6. ข้อความ SMS |
| ☐ 7. Facebook | ☐ 8. Line | ☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)

- ☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- ☐ 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- ☐ 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
-
- ☐ 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ
-

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984) ¹ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ²

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

¹ Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

² ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.988	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	100.13	251.568	0.868	0.987
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	100.10	250.576	0.885	0.987
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	99.97	250.585	0.854	0.987
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	100.10	248.024	0.881	0.987
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	99.97	250.378	0.864	0.987
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	99.93	248.616	0.869	0.987
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	99.93	248.616	0.869	0.987
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100.03	249.206	0.897	0.987
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	99.97	248.585	0.886	0.987
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	99.97	248.378	0.895	0.987
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100.00	246.276	0.947	0.987
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	100.00	246.276	0.947	0.987
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	100.00	249.172	0.941	0.987
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	100.10	249.266	0.882	0.987
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	100.10	249.266	0.882	0.987
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	99.97	246.585	0.917	0.987
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	99.97	247.620	0.928	0.987

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	100.03	249.413	0.786	0.988
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	100.03	249.413	0.786	0.988
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	100.00	248.345	0.914	0.987
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	100.03	249.344	0.891	0.987
22. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	99.87	253.085	0.816	0.988
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	99.93	253.030	0.728	0.988
24. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	99.90	250.990	0.865	0.987
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	99.97	250.999	0.781	0.988

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.983	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	97.87	202.464	0.878	0.982
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	97.83	202.833	0.899	0.982
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	97.70	199.941	0.924	0.981
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	97.90	198.093	0.834	0.982
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.70	199.872	0.862	0.982
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.87	200.464	0.792	0.982
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	97.73	201.789	0.850	0.982
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.87	201.499	0.794	0.982
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	97.77	201.702	0.760	0.982
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97.77	201.840	0.753	0.982
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	97.70	199.252	0.894	0.982
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	97.80	199.062	0.860	0.982
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	97.83	202.695	0.825	0.982
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.87	202.395	0.808	0.982
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.77	200.047	0.842	0.982
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	97.93	199.444	0.799	0.982
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	97.73	199.582	0.901	0.982

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.73	199.237	0.919	0.981
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.80	199.821	0.823	0.982
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	97.73	201.789	0.850	0.982
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.70	201.666	0.831	0.982
22. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	97.57	204.737	0.714	0.983
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.60	202.593	0.784	0.982
24. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.60	202.593	0.784	0.982
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.63	205.826	0.764	0.982

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.990	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	38.90	48.231	0.978	0.988
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	38.93	48.616	0.946	0.989
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	39.00	48.759	0.951	0.989
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	38.93	48.547	0.953	0.989
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	38.97	48.447	0.972	0.988
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	39.07	49.099	0.888	0.990
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	38.97	48.447	0.972	0.988
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	39.00	48.759	0.951	0.989
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	38.97	48.516	0.911	0.990
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	38.97	48.654	0.951	0.989



ถูกต้อง เทียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ
www.nidapoll.nida.ac.th