



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)



รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

เสนอ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 101 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 66 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 35 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	ช
ผลการสำรวจงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	37
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	71
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	84

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	3
ตารางที่ 5	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	5
ตารางที่ 6	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	8
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	13
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อ หรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	18
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	19
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	20
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	23
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ	24
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	25
ตารางที่ 17	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	28
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อ กับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	29
ตารางที่ 19	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	30
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	31
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	35
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	36
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	37
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)... ..	38
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ... ..	39
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ).....	40
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	40
ตารางที่ 29	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	42
ตารางที่ 30	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	45
ตารางที่ 31	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	49
ตารางที่ 32	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อ หรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	53
ตารางที่ 33	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	54
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	55
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	56
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	57
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	57
ตารางที่ 39	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	58
ตารางที่ 40	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ	59
ตารางที่ 41	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	60
ตารางที่ 42	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	63
ตารางที่ 43	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	64
ตารางที่ 44	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	65
ตารางที่ 45	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	66
ตารางที่ 46	จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	68
ตารางที่ 47	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	69

สารบัญแนกมู

	หน้า
แผนภูมิ 1	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) แยกแยะประเด็น.....	27
แผนภูมิ 3	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	44
แผนภูมิ 4	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	62

ผลการสำรวจงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	22	33.33
2. หญิง	44	66.67
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	1	1.52
3. 30 – 39 ปี	27	40.91
4. 40 – 49 ปี	24	36.36
5. 50 – 59 ปี	13	19.70
6. 60 ปีขึ้นไป	1	1.51
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2. ปริญญาตรี	40	60.61
3. ปริญญาโท	25	37.88
4. ปริญญาเอก	1	1.51
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	48	72.73
2. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	14	21.21
3. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	4	6.06
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
6. เกษตรกร	0	0.00
7. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.91 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 36.36 และอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 19.70 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 60.61 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 37.88 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 1.51 โดยมีสถานภาพการทำงาน เป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 72.73 รองลงมา ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 21.21 และพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	1.52
2. 1 – 2 ปี	2	3.03
3. 3 – 4 ปี	15	22.73
4. 5 – 6 ปี	22	33.33
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	26	39.39
7 ปี	2	7.69
8 ปี	4	15.38
10 ปี	6	23.08
14 ปี	2	7.69
15 ปี	8	30.77
17 ปี	1	3.85
22 ปี	1	3.85
26 ปี	2	7.69
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 7 ปี 10 ปี และ 15 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 39.39 รองลงมา ระยะเวลา 5 - 6 ปี ร้อยละ 33.33 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
(n = 66)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	58	87.88
2. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	53	80.30
3. คุณภาพของการให้บริการ	44	66.67
4. เป็นส่วนราชการ	40	60.61
5. ราคาค่าบริการ	38	57.58
6. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	33	50.00
7. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	27	40.91
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	22	33.33
9. ทำเลที่ตั้ง	4	6.06

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล มากที่สุด ร้อยละ 87.88 รองลงมา ความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 80.30 และคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 66.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
(n = 66)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	55	83.33
2. งานสัมมนา/นิทรรศการ	38	57.58
3. บุคคลแนะนำ	29	43.94
4. สื่อสิ่งพิมพ์	13	19.70
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	4	6.06
6. วิทยุ/โทรทัศน์	1	1.52

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 83.33 รองลงมา งานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 57.58 และบุคคลแนะนำ ร้อยละ 43.94 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 66)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.688	มาก	82.60	4.14	0.611	มาก	82.80	0.01	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	0.632	มากที่สุด	84.60	4.31	0.598	มากที่สุด	86.20	0.08	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.609	มาก	81.00	4.06	0.627	มาก	81.20	0.01	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.33	0.610	มากที่สุด	86.60	4.35	0.553	มากที่สุด	87.00	0.02	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.19	0.636	มาก	83.80	4.22	0.597	มากที่สุด	84.40	0.03	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60)

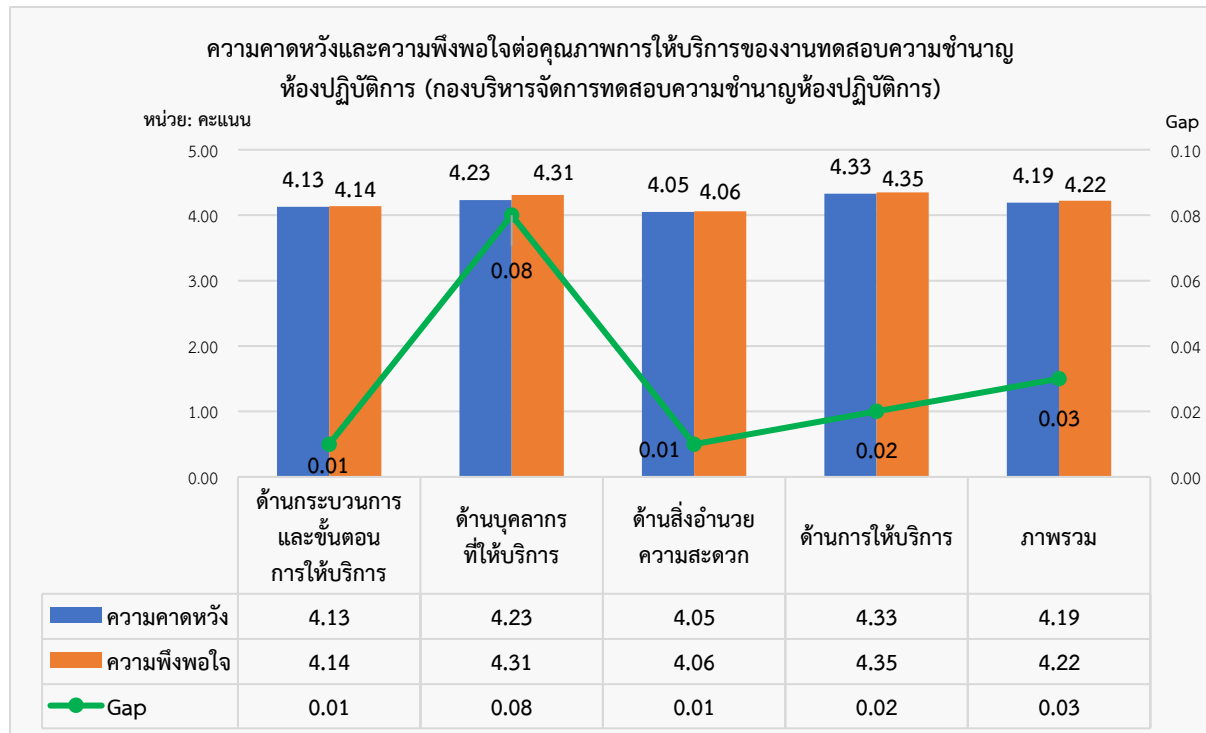
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = 0.08) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = 0.02) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคะแนนที่เท่ากัน (ค่า Gap = 0.01) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.13	0.688	มาก	82.60
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (18.18)	37 (56.06)	17 (25.76)	66 (100.00)	4.08	0.664	มาก	81.60
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	2 (3.03)	9 (13.64)	37 (56.06)	18 (27.27)	66 (100.00)	4.08	0.730	มาก	81.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	11 (16.67)	33 (50.00)	21 (31.81)	66 (100.00)	4.12	0.734	มาก	82.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.61)	31 (46.97)	28 (42.42)	66 (100.00)	4.32	0.660	มากที่สุด	86.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (18.18)	38 (57.58)	16 (24.24)	66 (100.00)	4.06	0.653	มาก	81.20

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.23	0.632	มากที่สุด	84.60
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (6.06)	40 (60.61)	22 (33.33)	66 (100.00)	4.27	0.570	มากที่สุด	85.40
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.61)	36 (54.55)	23 (34.84)	66 (100.00)	4.24	0.634	มากที่สุด	84.80
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.09)	31 (46.97)	29 (43.94)	66 (100.00)	4.35	0.644	มากที่สุด	87.00
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	8 (12.12)	41 (62.12)	16 (24.24)	66 (100.00)	4.09	0.650	มาก	81.80
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.55)	36 (54.55)	27 (40.90)	66 (100.00)	4.36	0.572	มากที่สุด	87.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	12 (18.18)	35 (53.03)	18 (27.27)	66 (100.00)	4.06	0.721	มาก	81.20

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.05	0.609	มาก	81.00
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (18.18)	41 (62.12)	13 (19.70)	66 (100.00)	4.02	0.620	มาก	80.40
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (19.70)	41 (62.12)	12 (18.18)	66 (100.00)	3.98	0.620	มาก	79.60
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.12)	43 (65.15)	15 (22.73)	66 (100.00)	4.11	0.585	มาก	82.20
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (16.67)	43 (65.15)	12 (18.18)	66 (100.00)	4.02	0.595	มาก	80.40
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (15.15)	43 (65.15)	13 (19.70)	66 (100.00)	4.05	0.593	มาก	81.00
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.12)	38 (57.58)	20 (30.30)	66 (100.00)	4.18	0.630	มาก	83.60
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (18.18)	41 (62.12)	13 (19.70)	66 (100.00)	4.02	0.620	มาก	80.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.33	0.610	มากที่สุด	86.60
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.61)	34 (51.52)	25 (37.87)	66 (100.00)	4.27	0.646	มากที่สุด	85.40
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.55)	31 (46.97)	32 (48.48)	66 (100.00)	4.44	0.585	มากที่สุด	88.80
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.58)	36 (54.55)	25 (37.87)	66 (100.00)	4.30	0.607	มากที่สุด	86.00
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.58)	37 (56.06)	24 (36.36)	66 (100.00)	4.29	0.602	มากที่สุด	85.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.19	0.636	มาก	83.80

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นการส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.14	0.611	มาก	82.80
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.58)	43 (65.15)	18 (27.27)	66 (100.00)	4.20	0.561	มาก	84.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (15.15)	41 (62.12)	15 (22.73)	66 (100.00)	4.08	0.615	มาก	81.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	16 (24.23)	38 (57.58)	11 (16.67)	66 (100.00)	3.89	0.682	มาก	77.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.55)	37 (56.06)	26 (39.39)	66 (100.00)	4.35	0.568	มากที่สุด	87.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.12)	38 (57.58)	20 (30.30)	66 (100.00)	4.18	0.630	มาก	83.60

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.31	0.598	มากที่สุด	89.20
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.55)	43 (65.15)	20 (30.30)	66 (100.00)	4.26	0.535	มากที่สุด	85.20
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (1.52)	0 (0.00)	43 (65.15)	22 (33.33)	66 (100.00)	4.30	0.554	มากที่สุด	86.00
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (1.52)	0 (0.00)	29 (43.93)	36 (54.55)	66 (100.00)	4.52	0.588	มากที่สุด	90.40
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	4 (6.06)	42 (63.64)	19 (28.78)	66 (100.00)	4.20	0.613	มาก	84.00
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (1.52)	0 (0.00)	36 (54.55)	29 (43.93)	66 (100.00)	4.41	0.581	มากที่สุด	88.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.52)	9 (13.63)	34 (51.52)	22 (33.33)	66 (100.00)	4.17	0.714	มาก	83.40

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.06	0.627	มาก	81.20
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	3 (4.55)	16 (24.23)	36 (54.55)	11 (16.67)	66 (100.00)	3.83	0.756	มาก	76.60
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (21.21)	40 (60.61)	12 (18.18)	66 (100.00)	3.97	0.632	มาก	79.40
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (16.67)	39 (59.09)	16 (24.24)	66 (100.00)	4.08	0.640	มาก	81.60
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (21.21)	40 (60.61)	12 (18.18)	66 (100.00)	3.97	0.632	มาก	79.40
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.58)	45 (68.18)	16 (24.24)	66 (100.00)	4.17	0.543	มาก	83.40
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.09)	37 (56.06)	23 (34.85)	66 (100.00)	4.26	0.615	มากที่สุด	85.20
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.60)	44 (66.67)	15 (22.73)	66 (100.00)	4.12	0.569	มาก	82.40

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.35	0.553	มากที่สุด	87.00
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.03)	42 (63.64)	22 (33.33)	66 (100.00)	4.30	0.525	มากที่สุด	86.00
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	31 (46.96)	34 (51.52)	66 (100.00)	4.50	0.533	มากที่สุด	90.00
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	35 (53.03)	30 (45.45)	66 (100.00)	4.44	0.530	มากที่สุด	88.80
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.12)	39 (59.09)	19 (28.79)	66 (100.00)	4.17	0.622	มาก	83.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.22	0.597	มากที่สุด	84.40

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้องหรือคำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 89.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) รองลงมา ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 66)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	50 (75.76)	16 (24.24)	66 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	11 (16.67)	55 (83.33)	66 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	6 (9.09)	60 (90.91)	66 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	66 (100.00)	66 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	34 (51.52)	32 (48.48)	66 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 75.76 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 51.52 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 50)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (12.00)	38 (76.00)	6 (12.00)	50 (100.00)	4.00	0.495	มาก	80.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 11)	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (63.64)	4 (36.36)	0 (0.00)	11 (100.00)	3.36	0.505	ปานกลาง	67.20
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 6)	1 (16.67)	2 (33.33)	0 (0.00)	3 (50.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	2.83	1.329	ปานกลาง	56.60
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 = 34)	1 (2.94)	0 (0.00)	4 (11.76)	16 (47.06)	13 (38.24)	34 (100.00)	4.18	0.869	มาก	83.60

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.36 คะแนน (ร้อยละ 67.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 25)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	4.00
1. ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา/การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	24	96.00
1. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	6	25.00
2. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	6	25.00
3. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงตามต้องการ	5	20.83
4. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	5	20.83
5. ใช้สมัครหรือทบทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	3	12.50
6. ยังมีจุดที่อยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อค่อนข้างยาก	2	8.33
7. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	2	8.33
8. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	1	4.17
9. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	1	4.17
10. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	4.17
11. เว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	1	4.17
รวมทั้งสิ้น	25	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา/การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 รองลงมา มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.83 และใช้สมัครหรือทบทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning) ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	33.33
1. ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	66.67
1. ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	1	50.00
2. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	50.00
3. ใช้งานง่าย	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	3	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และใช้งานง่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	33.33
1. ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล	1	100.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	66.67
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	50.00
2. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	3	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว และแจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์
ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 12)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	12	100.00
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	7	58.33
2. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	5	41.67
3. อัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1	8.33
รวมทั้งสิ้น	12	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 58.33 รองลงมา ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 41.67 และอัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 66)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	36	54.55
1. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	13	36.11
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	9	25.00
3. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	6	16.67
4. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	5	13.89
5. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	13.89
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	3	8.33
7. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3	8.33
8. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	2	5.56
9. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	2	5.56
10. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	2	5.56
11. ค่าบริการมีความเหมาะสม	2	5.56
12. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	1	2.78
13. ช่องทางการติดต่อสะดวก และรวดเร็ว	1	2.78
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	30	45.45
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 54.55 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล มากที่สุด ร้อยละ 36.11 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 25.00 และความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 66)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	6.06
1. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยากต้องเดินเรื่องเอง	2	50.00
2. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ	2	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	62	93.94
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	3.03
1. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1	50.00
2. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	64	96.97
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	3.03
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	1	50.00
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	64	96.97
รวมทั้งสิ้น	66	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	4.55
1. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้งตอบอีเมลช้า	1	33.33
2. ไม่ชี้แจงสาเหตุของการยกเลิกการทดสอบ	1	33.33
3. ควรใช้ผู้ประเมินเทคนิคที่เป็นที่ยอมรับ	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	63	95.45
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.94 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.06 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง และใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.97 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.03 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม และขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.97 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.03 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ และความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

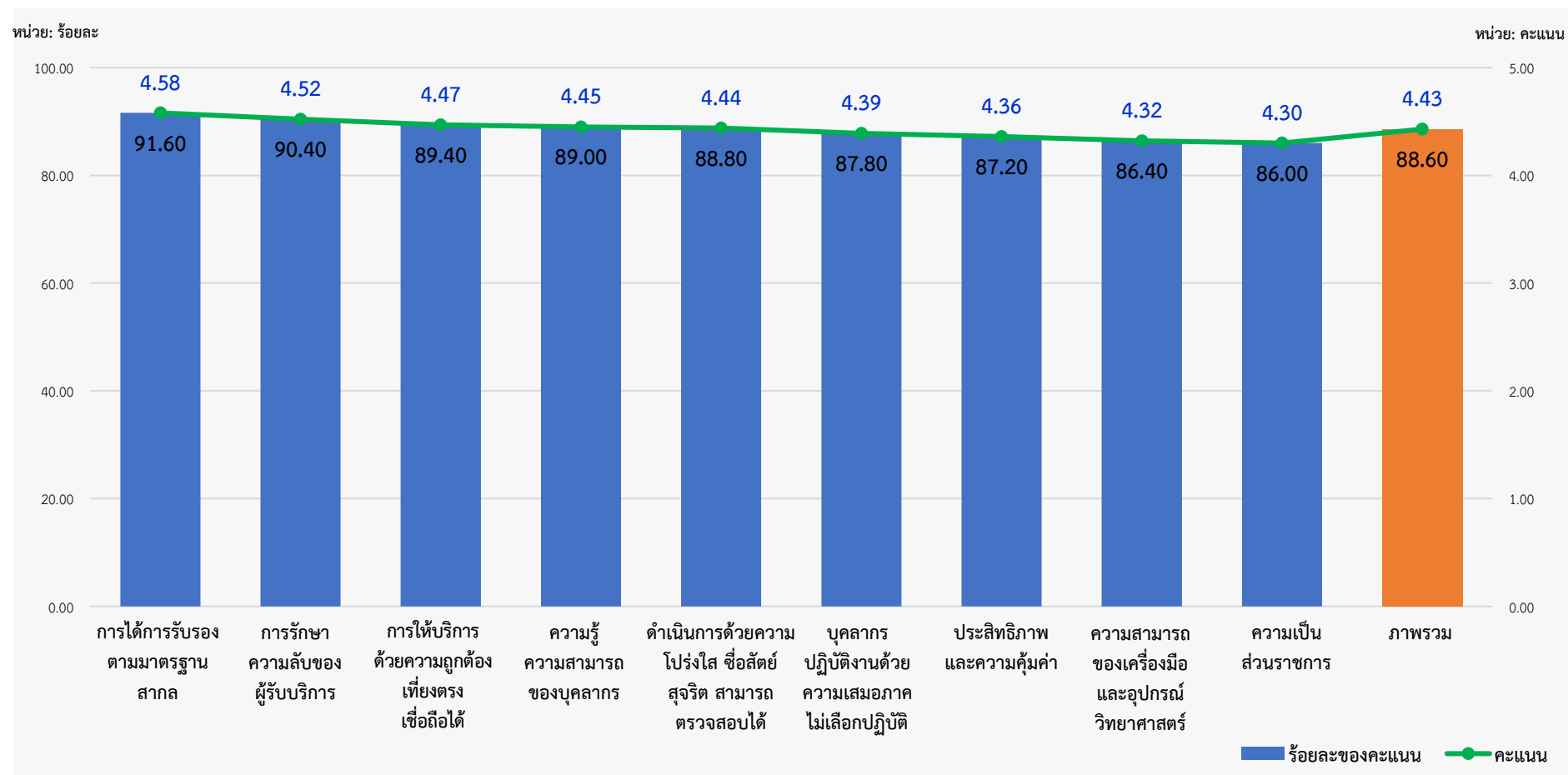
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.45 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.55 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ไม่ชี้แจงสาเหตุของการยกเลิกการทดสอบ และควรใช้ผู้ประเมินเทคนิคที่เป็นที่ยอมรับ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.57)	36 (54.55)	25 (37.88)	66 (100.00)	4.30	0.607	มากที่สุด	86.00
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	26 (39.39)	39 (59.09)	66 (100.00)	4.58	0.528	มากที่สุด	91.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	34 (51.51)	31 (46.97)	66 (100.00)	4.45	0.532	มากที่สุด	89.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	40 (60.60)	25 (37.88)	66 (100.00)	4.36	0.515	มากที่สุด	87.20
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	33 (50.00)	32 (48.48)	66 (100.00)	4.47	0.533	มากที่สุด	89.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (6.06)	37 (56.06)	25 (37.88)	66 (100.00)	4.32	0.586	มากที่สุด	86.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (3.03)	33 (50.00)	31 (46.97)	66 (100.00)	4.44	0.558	มากที่สุด	88.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.55)	34 (51.51)	29 (43.94)	66 (100.00)	4.39	0.579	มากที่สุด	87.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.52)	30 (45.45)	35 (53.03)	66 (100.00)	4.52	0.533	มากที่สุด	90.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.43	0.552	มากที่สุด	88.60

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 66)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	61	92.42
2. โทรศัพท์	44	66.67
3. ติดต่อด้วยตนเอง	17	25.76
4. ไปรษณีย์	17	25.76
5. ไลน์ (Line)	17	25.76
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	7	10.61
7. โทรสาร (Fax)	1	1.52
8. ข้อความ (SMS)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 92.42 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 66.67 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 25.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	19.95
2	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	11.20
3	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	10.11
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	9.84
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	9.29
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.47
7	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สงขลา (n = 3) พระนครศรีอยุธยา (n = 2) ขอนแก่น (n = 1) เพชรบุรี (n = 1) สมุทรสาคร (n = 1) สุราษฎร์ธานี (n = 1) อุบลราชธานี (n = 1)	6.83
7	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	6.83
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.37
8	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	4.37
8	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	4.37
9	In house Training ได้แก่ การประมาณค่าความไม่แน่นอนของการทดสอบทางเคมี (n = 1) การสอบเทียบ UV-vis spectrophotometer, การสอบเทียบเครื่องเป่าแอลกอฮอล์, การสอบเทียบ turbidity (n = 1) เพิ่มการอบรมด้านการสอบเทียบและให้บริการที่ปรึกษาการจัดตั้งห้องปฏิบัติการสอบเทียบ (n = 1) method validation, uncertainty (n = 1)	2.46
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	1.91

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 19.95 อันดับ 2 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 11.20 และอันดับ 3 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 10.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 45)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	24	53.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	54.17
1. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	4	30.77
2. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, 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	3	23.08
3. การทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test	3	23.08
4. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืชในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.coli and Coliforms enumeration ในอาหารสัตว์	1	7.69
5. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	1	7.69
6. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระจก, กระจกเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	1	7.69

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการ
ทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 45)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
7. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยัง ไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	45.83
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	8	17.78
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	75.00
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่ และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	1	16.67
2. การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer, เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการสอบเทียบต่าง ๆ	1	16.67
3. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	16.67
4. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	1	16.67
5. เคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ	1	16.67
6. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	25.00
งานบริการสอบเทียบ	7	15.56
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	71.43
1. 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), ตุ้มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุ วิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	3	60.00
2. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	1	20.00
3. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การสิ้นเปลืองของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu m$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	1	20.00

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการ
ทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 45)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
4. ให้บริการนอกสถานที่	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	28.57
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4	8.89
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	100.00
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัย อาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of ≥ 0.5 μm ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อนุมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	2	50.00
2. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ น้ำฝน อากาศ	2	50.00
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญ ทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบ ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	1	25.00
4. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการอื่น ๆ	3	6.67
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	100.00
1. ที่ปรึกษาด้านทดสอบบรรจุภัณฑ์, ห้องปฏิบัติการสอบเทียบ, การรับรองมาตรฐาน ISO	2	66.67
2. ตัวอย่าง RM วัตถุอันตรายสัตว์	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	2	4.44
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 45)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	2	4.44
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. มาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ISO AOAC, ISO/IEC 17025	1	50.00
2. การลดขั้นตอน และเพิ่มศักยภาพ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	1	2.22
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. ทางเทคนิค เช่น เคมี, การเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, Tensile strength	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	2.22
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานวิจัย	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 45 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 53.33 โดยต้องการให้เพิ่มด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ ร้อยละ 30.77 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 17.78 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer, เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการสอบเทียบต่าง ๆ ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กรเคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ และห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเผาระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวังการเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 15.56 โดยต้องการให้เพิ่มสิ่งที่นำมาทดสอบ 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), ตั้มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer ร้อยละ 60.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	66	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	42	63.64
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	22	52.38
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	16	38.10
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	7	16.67
4. ราคาเหมาะสม	1	2.38
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	24	36.36

ตารางที่ 21 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 52.38 รองลงมา การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล ร้อยละ 38.10 และการให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 66)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	1.52
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	65	98.48
รวมทั้งสิ้น	66	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.48 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.52 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกไปรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 35)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	18	51.42
2. ส่วนราชการ	12	34.29
3. รัฐวิสาหกิจ	2	5.71
4. องค์การมหาชน	1	2.86
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐบาลรูปแบบใหม่	1	2.86
6. อื่น ๆ เช่น หน่วยงานอิสระ เป็นต้น	1	2.86
7. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
8. องค์การวิชาชีพ	0	0.00
9. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 51.42 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 34.29 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	2.86
2. 1 – 2 ปี	2	5.71
3. 3 – 4 ปี	4	11.43
4. 5 – 6 ปี	12	34.29

**ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบ
ความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 35)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	16	45.71
8 ปี	1	6.25
9 ปี	2	12.50
10 ปี	5	31.25
11 ปี	1	6.25
12 ปี	1	6.25
14 ปี	1	6.25
15 ปี	1	6.25
18 ปี	1	6.25
20 ปี	1	6.25
25 ปี	1	6.25
30 ปี	1	6.25
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญ
ห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบ
ความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า
6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 9 ปี 10 ปี 11 ปี 12 ปี 14 ปี 15 ปี 18 ปี 20 ปี 25 ปี และ 30 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 45.71
รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 34.29 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 11.43 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)**

(n = 35)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	33	94.29
2. ประชุม/สัมมนา	18	51.43
3. ขอคำปรึกษา	12	34.29
4. ขอข้อมูล	7	20.00
5. ประสานงานทั่วไป	4	11.43

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 94.29 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 51.43 และขอคำปรึกษา ร้อยละ 34.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ

(n = 35)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	35	100.00
2. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	15	42.86
3. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	11	31.43
4. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	11	31.43
5. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	9	25.71
6. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	25.71
7. กองวัสดุวิศวกรรม	5	14.29
8. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	2	5.71
9. กองเทคโนโลยีชุมชน	1	2.86
10. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	2.86
11. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	1	2.86
12. กองพัฒนารูทกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด รองลงมา กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 42.86 กองสอบเทียบเครื่องมือวัด และกองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 31.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)
(n = 35)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	1	2.86
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	7	20.00
3. ทุก 6 เดือน	4	11.42
4. ทุกปี	22	62.86
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	1	2.86
2 ปีครั้ง	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 62.86 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 20.00 และทุก 6 เดือน ร้อยละ 11.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)
(n = 35)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	26	74.29
2. บุคคลแนะนำ	24	68.57
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	18	51.43
4. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	2.86
5. อื่น ๆ เช่น หนังสือเชิญ/หนังสือราชการ	1	2.86
6. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
7. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 74.29 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 68.57 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 51.43 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 35)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.628	มากที่สุด	87.60	4.08	0.729	มาก	81.60	-0.30	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.43	0.752	มากที่สุด	88.60	4.33	0.652	มากที่สุด	86.60	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.706	มากที่สุด	85.60	4.15	0.683	มาก	83.00	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.54	0.619	มากที่สุด	90.80	4.44	0.623	มากที่สุด	88.80	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.41	0.676	มากที่สุด	88.20	4.25	0.672	มากที่สุด	85.00	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60)

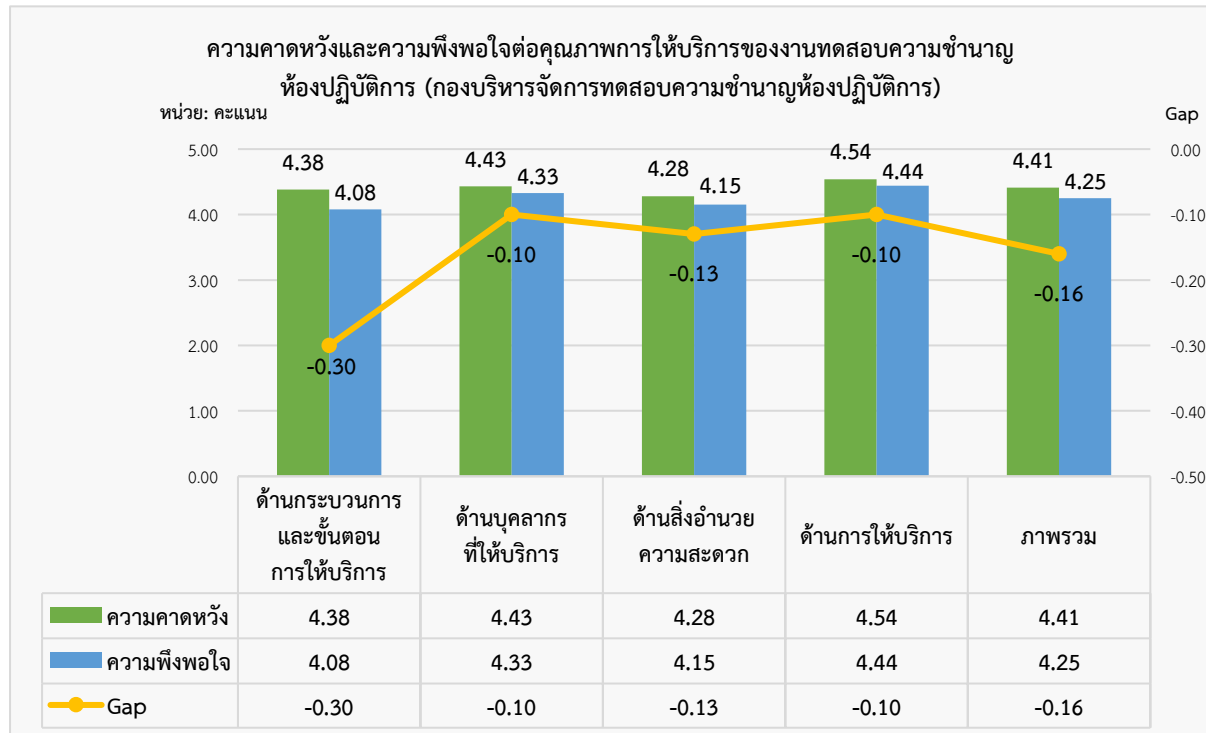
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.30) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.13) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน (ค่า Gap = -0.10) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 44)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.38	0.628	มากที่สุด	87.60
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (11.43)	16 (45.71)	15 (42.86)	35 (100.00)	4.31	0.676	มากที่สุด	86.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (8.58)	16 (45.71)	16 (45.71)	35 (100.00)	4.37	0.646	มากที่สุด	87.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	17 (48.57)	17 (48.57)	35 (100.00)	4.46	0.561	มากที่สุด	89.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.43	0.752	มากที่สุด	88.60
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (2.86)	2 (5.71)	13 (37.14)	19 (54.29)	35 (100.00)	4.43	0.739	มากที่สุด	88.60
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (2.86)	4 (11.43)	15 (42.86)	15 (42.86)	35 (100.00)	4.26	0.780	มากที่สุด	85.20
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (2.86)	2 (5.71)	7 (20.00)	25 (71.43)	35 (100.00)	4.60	0.736	มากที่สุด	92.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.28	0.706	มากที่สุด	85.60
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (14.28)	15 (42.86)	15 (42.86)	35 (100.00)	4.29	0.710	มากที่สุด	85.80
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (17.14)	15 (42.86)	14 (40.00)	35 (100.00)	4.23	0.731	มากที่สุด	84.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (11.43)	16 (45.71)	15 (42.86)	35 (100.00)	4.31	0.676	มากที่สุด	86.20
ด้านการให้บริการ							4.54	0.619	มากที่สุด	90.80
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (8.57)	14 (40.00)	18 (51.43)	35 (100.00)	4.43	0.655	มากที่สุด	88.60
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	10 (28.58)	23 (65.71)	35 (100.00)	4.60	0.604	มากที่สุด	92.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	10 (28.58)	23 (65.71)	35 (100.00)	4.60	0.604	มากที่สุด	92.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	12 (34.29)	21 (60.00)	35 (100.00)	4.54	0.611	มากที่สุด	90.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.41	0.676	มากที่สุด	88.20

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นมีช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.08	0.729	มาก	81.60
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (20.00)	17 (48.57)	11 (31.43)	35 (100.00)	4.11	0.718	มาก	82.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (5.71)	7 (20.00)	17 (48.57)	9 (25.71)	35 (100.00)	3.94	0.838	มาก	78.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (11.43)	20 (57.14)	11 (31.43)	35 (100.00)	4.20	0.632	มาก	84.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.33	0.652	มากที่สุด	86.60
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (8.57)	19 (54.29)	13 (37.14)	35 (100.00)	4.29	0.622	มากที่สุด	85.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (2.86)	8 (22.86)	16 (45.71)	10 (28.57)	35 (100.00)	4.00	0.804	มาก	80.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	9 (25.71)	25 (71.43)	35 (100.00)	4.69	0.530	มากที่สุด	93.80

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.15	0.683	มาก	83.00
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (20.00)	18 (51.43)	10 (28.57)	35 (100.00)	4.09	0.702	มาก	81.80
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (22.86)	17 (48.57)	10 (28.57)	35 (100.00)	4.06	0.725	มาก	81.20
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (8.57)	19 (54.29)	13 (37.14)	35 (100.00)	4.29	0.622	มากที่สุด	85.80
ด้านการให้บริการ							4.44	0.623	มากที่สุด	88.80
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (14.29)	14 (40.00)	16 (45.71)	35 (100.00)	4.31	0.718	มากที่สุด	86.20
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	16 (45.71)	17 (48.57)	35 (100.00)	4.43	0.608	มากที่สุด	88.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	13 (37.14)	21 (60.00)	35 (100.00)	4.57	0.558	มากที่สุด	91.40

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	16 (45.71)	17 (48.57)	35 (100.00)	4.43	0.608	มากที่สุด	88.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.25	0.672	มากที่สุด	85.00

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่า และเหมาะสม คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 35)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	25 (71.43)	10 (28.57)	35 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	3 (8.57)	32 (91.43)	35 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	1 (2.86)	34 (97.14)	35 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	35 (100.00)	35 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	12 (34.29)	23 (65.71)	35 (100.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 71.43 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 34.29 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 25)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.00)	20 (80.00)	2 (8.00)	25 (100.00)	3.96	0.455	มาก	79.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 3)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	2 (66.67)	0 (0.00)	3 (100.00)	3.67	0.577	มาก	73.40
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	1 (100.00)	5.00	0.000	มากที่สุด	100.00
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 = 12)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (8.33)	7 (58.33)	4 (33.33)	12 (100.00)	4.25	0.622	มากที่สุด	85.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 5.00 คะแนน (ร้อยละ 100.00) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 8)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	8	100.00
1. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	4	50.00
2. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	1	12.50
3. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	1	12.50
4. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	1	12.50
5. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	1	12.50
รวมทั้งสิ้น	8	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 50.00 รองลงมา เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning) มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภท เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภท อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 5)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	5	100.00
1. ติดต่อย่าง สะดวก รวดเร็ว	3	60.00
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	1	20.00
3. อัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1	20.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 60.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และอัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 35)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	11	31.43
1. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	3	27.27
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	2	18.18
3. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	2	18.18
4. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	9.09
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	9.09
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	1	9.09
7. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	1	9.09
8. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	9.09
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	24	68.57
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 68.57 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 31.43 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา มากที่สุด ร้อยละ 27.27 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง และเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว ช่องทางออนไลน์

(เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้ และได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 35)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	100.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	5.71
1. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	1	50.00
2. การลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	33	94.29
รวมทั้งสิ้น	35	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	100.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	100.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 94.29 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 5.71 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน และการลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

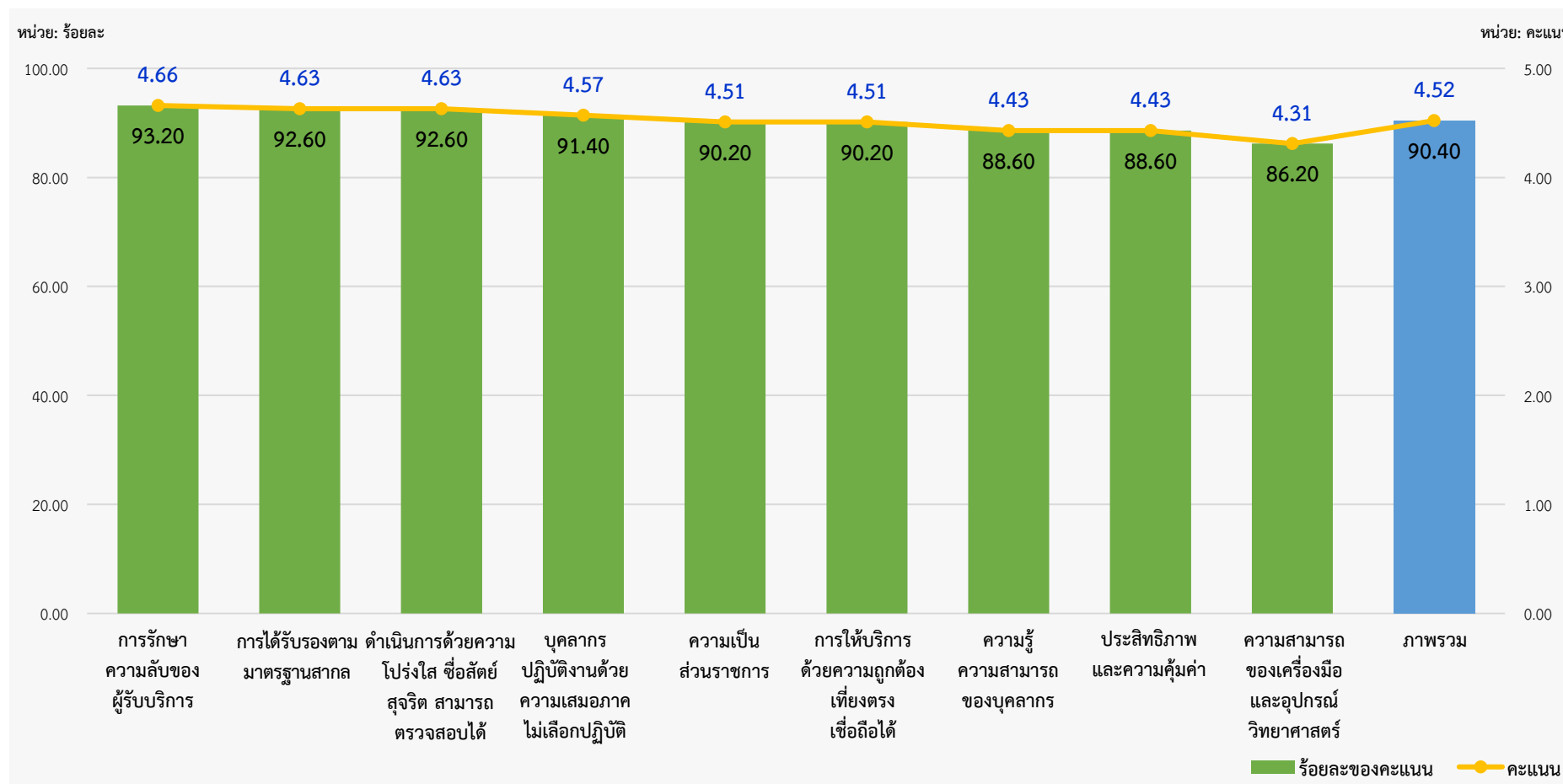
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหาร
จัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	15 (42.86)	19 (54.28)	35 (100.00)	4.51	0.562	มากที่สุด	90.20
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	11 (31.43)	23 (65.71)	35 (100.00)	4.63	0.547	มากที่สุด	92.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	16 (45.71)	17 (48.58)	35 (100.00)	4.43	0.608	มากที่สุด	88.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.71)	16 (45.71)	17 (48.58)	35 (100.00)	4.43	0.608	มากที่สุด	88.60
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (48.57)	18 (51.43)	35 (100.00)	4.51	0.507	มากที่สุด	90.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (2.86)	1 (2.86)	19 (54.28)	14 (40.00)	35 (100.00)	4.31	0.676	มากที่สุด	86.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (37.14)	22 (62.86)	35 (100.00)	4.63	0.490	มากที่สุด	92.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.86)	13 (37.14)	21 (60.00)	35 (100.00)	4.57	0.558	มากที่สุด	91.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (34.29)	23 (65.71)	35 (100.00)	4.66	0.482	มากที่สุด	93.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.52	0.560	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) รองลงมา ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 35)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	30	85.71
2. โทรศัพท์	25	71.43
3. ติดต่อด้วยตนเอง	15	42.86
4. ไปรษณีย์	9	25.71
5. ไลน์ (Line)	6	17.14
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	5.71
7. ข้อความ (SMS)	1	2.86
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 71.43 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	20.67
2	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	17.32
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	12.29
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	8.94
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	8.38
6	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	7.82
7	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7.26
8	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	4.47
8	In house Training ได้แก่ การฝึกอบรมด้านวิชาการ (n = 1) ISO17025 (n = 1)	4.47
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.79
10	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ (n = 1) สงขลา (n = 1)	2.23
11	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	1.68
11	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	1.68

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 20.67 อันดับ 2 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 17.32 และอันดับ 3 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 12.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการ
ทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 22)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	18	81.82
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	44.44
1. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	3	37.50
2. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	3	37.50
3. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, 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	12.50
4. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืชในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.coli and Coliforms enumeration ในอาหารสัตว์	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	55.56
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	5	22.73
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	20.00
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	80.00
งานบริการสอบเทียบ	2	9.09
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. สิ่งที่น่าสนใจทดสอบ 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	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 22)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	1	4.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานรับรองบุคลากร	1	4.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	4.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	4.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานวิจัย	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 22 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 81.82 โดยต้องการให้เพิ่มด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง และขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 37.50 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 22.73 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 9.09 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดต้องการให้เพิ่มสิ่งที่น่าสนใจมาทดสอบ 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 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	35	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	15	42.86
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	9	60.00
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	7	46.67
3. ราคามีความเหมาะสม	1	6.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	20	57.14
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมา การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล ร้อยละ 46.60 และราคามีความเหมาะสม ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

(n = 35)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	2.86
1. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุฬาฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุฬาฯ ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	34	97.14
รวมทั้งสิ้น	35	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.14 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.86 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/อยากให้ดูแล แนะนำ เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/รบกวนเพิ่มขอบข่ายในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

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. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	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	

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
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 ของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

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. 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 ช่อง)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 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
- เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (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. องค์กรมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐบาลรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ 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. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ | |

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. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

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. 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										

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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 ช่อง)

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ 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. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (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. ติดต่o/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 Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

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

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.977	22

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	94.47	95.775	0.806	0.976
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	94.47	95.775	0.806	0.976
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.37	95.137	0.903	0.975
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	94.40	95.352	0.866	0.976
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	94.40	95.352	0.866	0.976
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	94.40	95.352	0.866	0.976
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.70	96.355	0.784	0.976
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.70	94.976	0.750	0.977
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	94.63	95.551	0.835	0.976
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.53	95.637	0.813	0.976
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.53	95.637	0.813	0.976
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.50	95.914	0.789	0.976
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	94.50	95.914	0.789	0.976
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	94.47	95.844	0.800	0.976
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	94.40	96.110	0.793	0.976
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.40	95.352	0.866	0.976
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.40	95.352	0.866	0.976

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

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. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	94.83	98.282	0.682	0.977
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94.83	96.902	0.649	0.978
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.63	96.309	0.764	0.976
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.57	95.771	0.802	0.976
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	94.57	95.771	0.802	0.976

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.973	22

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	93.93	109.099	0.777	0.972
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	93.93	109.099	0.777	0.972
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.87	108.602	0.827	0.971
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.80	110.372	0.787	0.972
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.87	108.602	0.827	0.971
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	94.07	111.030	0.704	0.972
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.07	108.064	0.797	0.971
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.07	107.168	0.801	0.971
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	94.13	106.602	0.858	0.971
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.00	107.241	0.850	0.971
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.13	107.223	0.813	0.971
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	93.97	109.344	0.757	0.972
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	94.00	109.655	0.672	0.973
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	93.83	110.213	0.787	0.972
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	93.83	109.109	0.795	0.971
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	93.80	109.959	0.824	0.971
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.00	108.483	0.827	0.971

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

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. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	94.13	113.361	0.519	0.974
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94.13	109.499	0.775	0.972
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.17	109.868	0.759	0.972
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.00	109.931	0.789	0.972
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	94.07	110.133	0.783	0.972

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.978	9

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	38.00	14.483	0.973	0.972
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	38.00	14.483	0.973	0.972
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	38.07	14.547	0.877	0.976
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	38.07	14.547	0.877	0.976
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	38.03	14.447	0.940	0.973
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	38.10	14.645	0.824	0.978
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	38.03	14.447	0.940	0.973
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	38.10	14.024	0.879	0.977
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	38.00	14.897	0.849	0.977



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