



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประจำปีงบประมาณ

2565

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 9 งาน ได้แก่ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 2,000 หน่วยตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1,344 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 656 หน่วยตัวอย่าง โดยผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

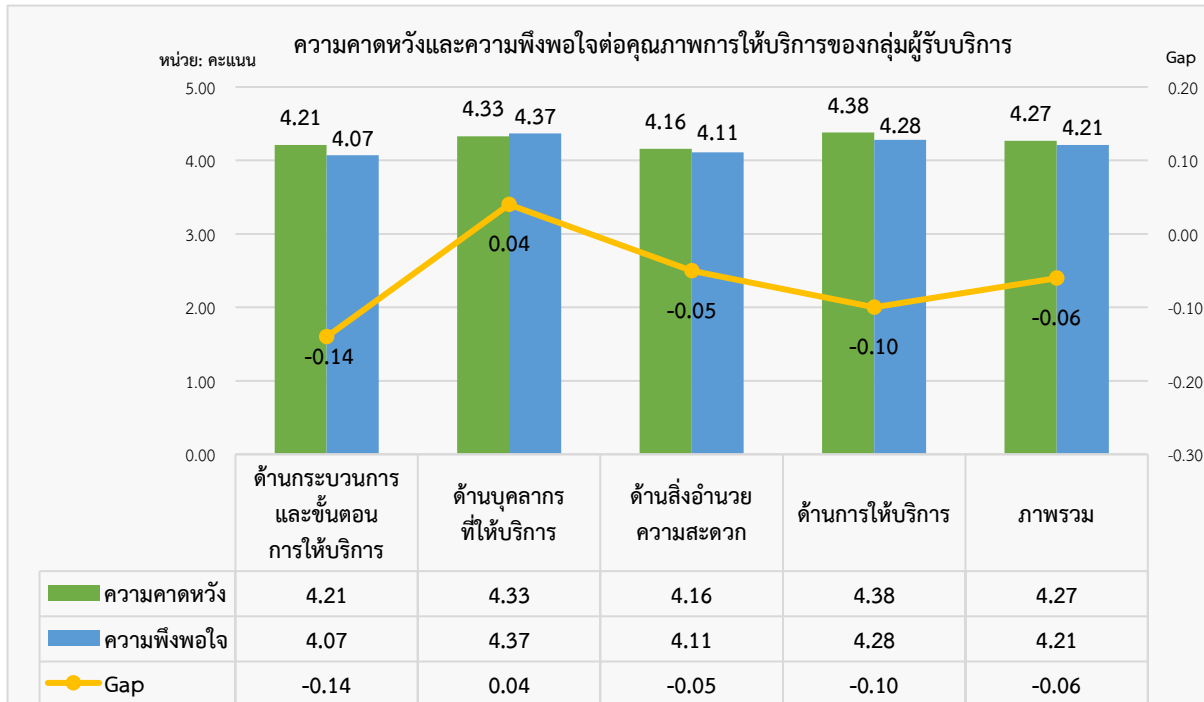
การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 1,344 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง ก (หน้า ข)

ตาราง ก สรุปจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	147	10.94
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	142	10.57
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	226	16.82
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	71	5.28
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	239	17.78
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	66	4.91
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	105	7.81
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	106	7.89
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	236	17.56
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	6	0.45
รวม	1,344	100.00

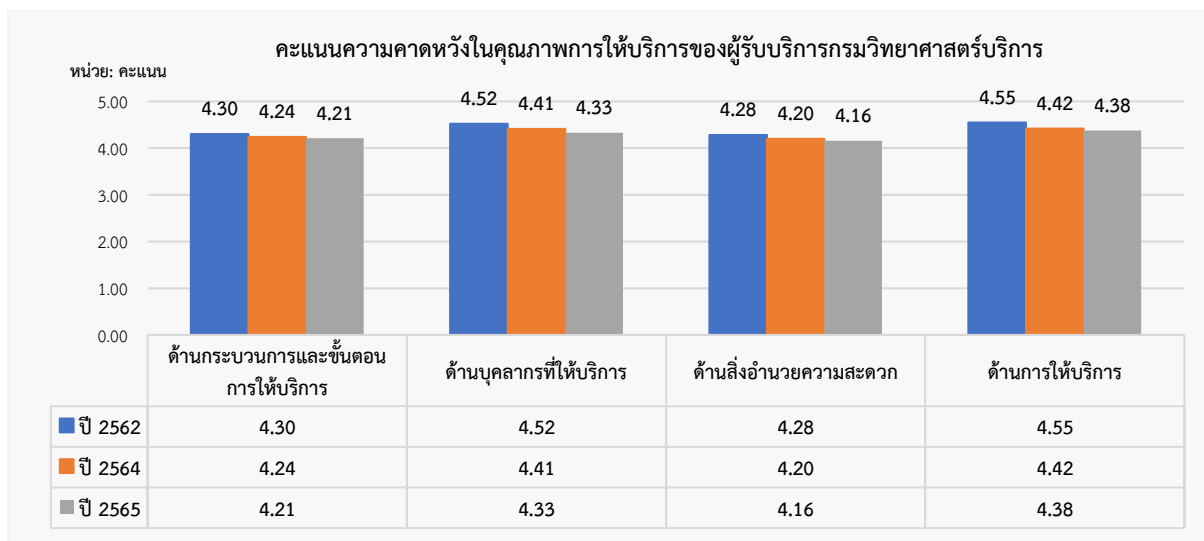
จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มากที่สุด (ร้อยละ 71.35) มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 38.91) ซึ่งตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 65.48) โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 47.99) สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 75.07) โดยผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์จากเว็บไซต์ (Website) (ร้อยละ 63.32)

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อนำคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง 3 ด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.14) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.10) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.05) ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.04) รายละเอียดดังแผนภูมิ ก (หน้า ค)

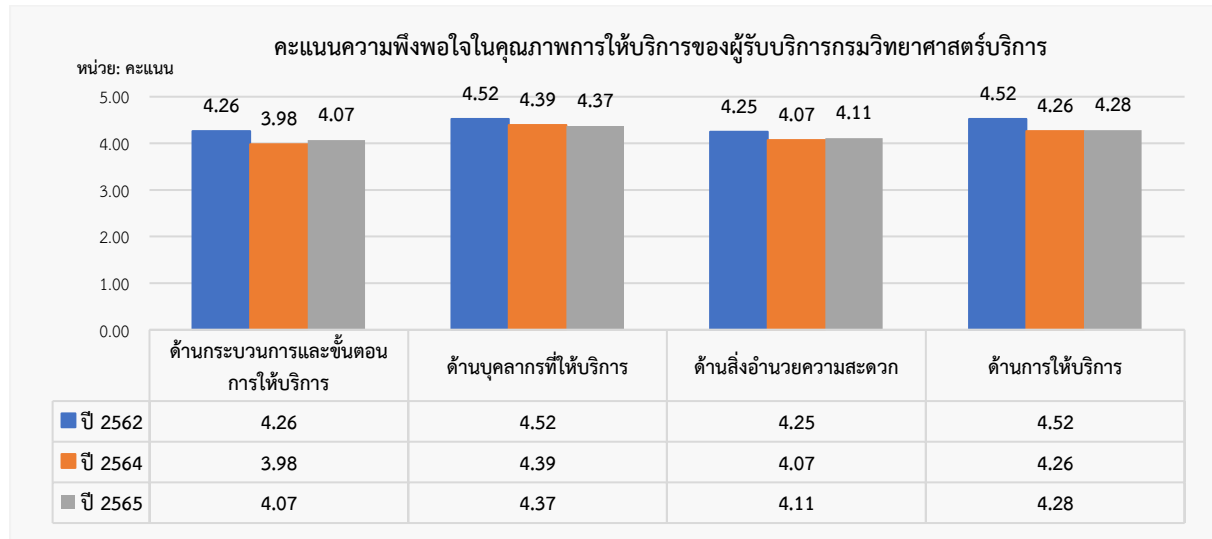


แผนภูมิ ก คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในปี 2562 ปี 2564 และ ปี 2565 พบว่า ความคาดหวังในปี 2565 มีคะแนนลดลงในทุกด้านเมื่อเทียบกับปี 2564 และปี 2562 ส่วนความพึงพอใจในปี 2565 มีคะแนนเพิ่มขึ้นเกือบทุกด้านเมื่อเทียบกับปี 2564 ยกเว้นด้านบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งมีคะแนนลดลง และเมื่อเทียบกับปี 2562 พบว่า ความพึงพอใจในปี 2565 มีคะแนนลดลงในทุกด้าน ดังแผนภูมิ ข-ค (หน้า ค-ง)

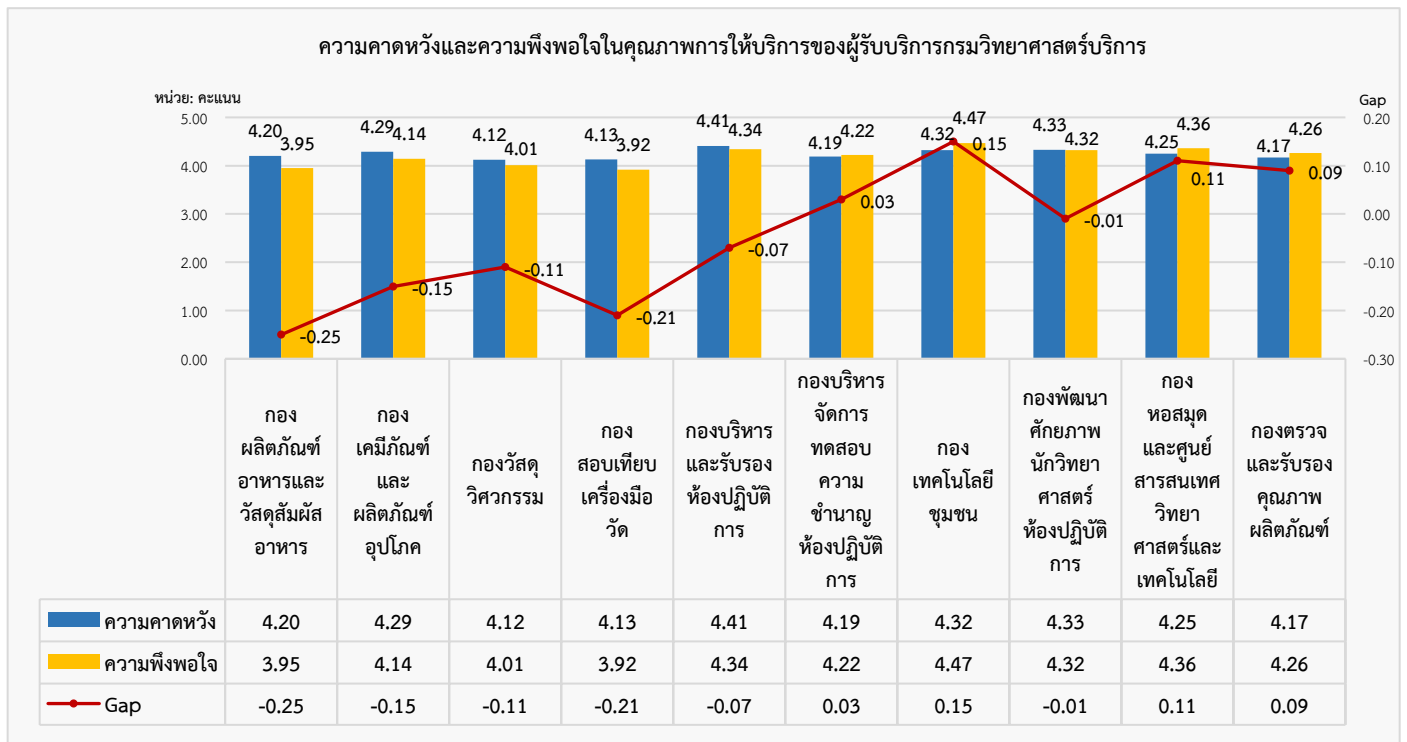


แผนภูมิ ข คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกรายด้าน ในปี 2562 ปี 2564 และ ปี 2565



แผนภูมิ ค คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกรายด้าน ในปี 2562 2564 และ 2565

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกงานบริการ ยกเว้นกองงานเทคโนโลยีชุมชน กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และกองงานบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่มีความพึงพอใจเหนือกว่าความคาดหวัง รายละเอียดดังแผนภูมิ ง (หน้า ง)

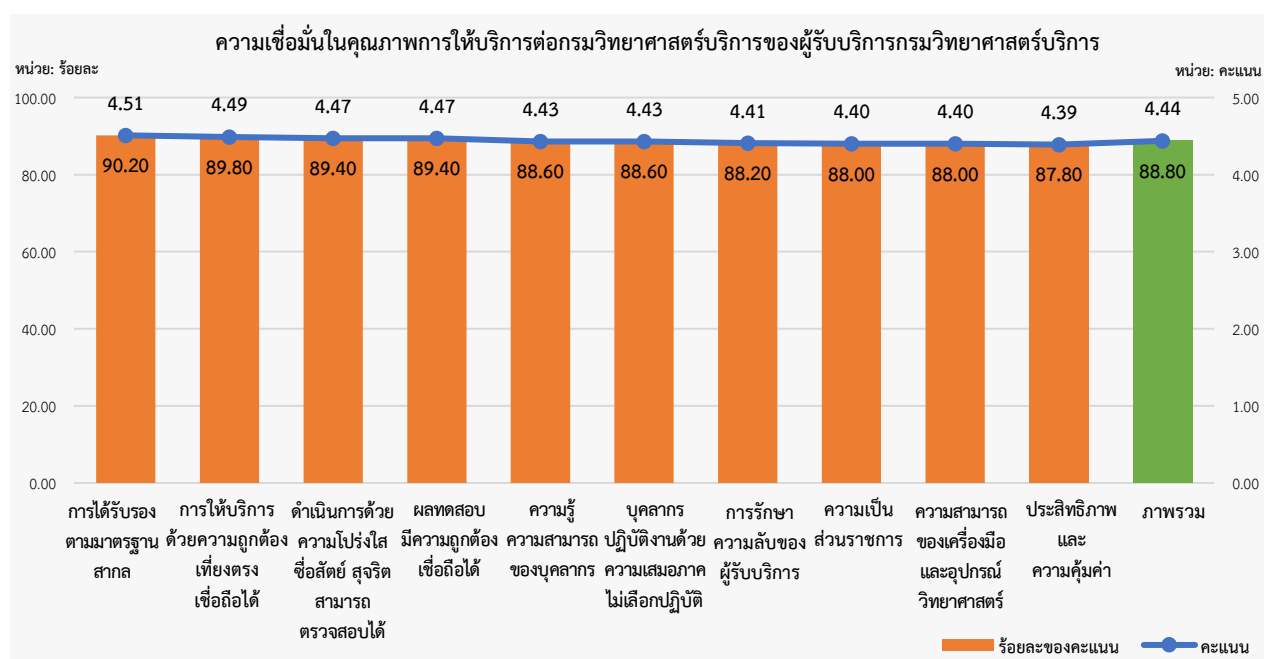


แผนภูมิ ง คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี มากที่สุด (ร้อยละ 29.71) รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล (ร้อยละ 19.10) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานรับตัวอย่าง (ร้อยละ 18.57)

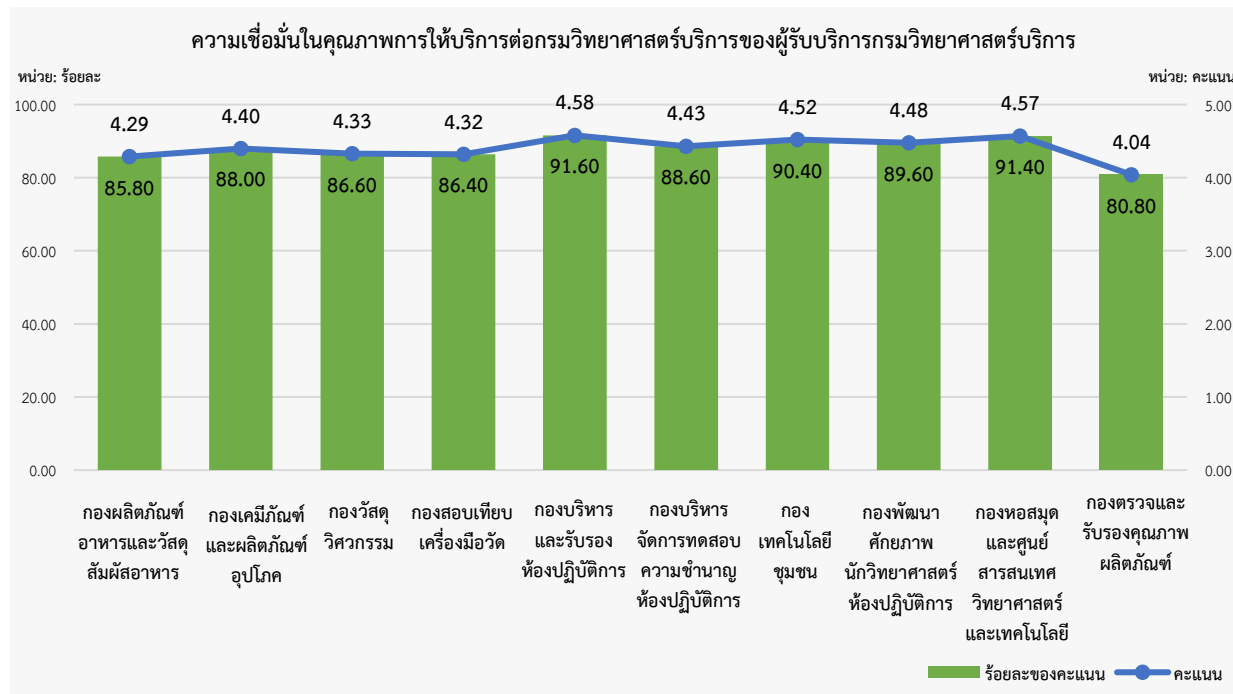
สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เรื่องระยะเวลาที่ให้บริการนานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ การชำระค่าบริการล่าช้า เป็นต้น (ร้อยละ 46.91) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ เป็นต้น (ร้อยละ 25.81) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ รปภ. ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ เป็นต้น (ร้อยละ 60.71) และด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง การทดสอบ การสอบเทียบ เป็นต้น (ร้อยละ 39.29)

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล มากที่สุด คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) รองลงมา ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีคะแนนเท่ากัน คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ จ (หน้า จ)



แผนภูมิ จ คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในกองบริหาร และรับรองห้องปฏิบัติการ มากที่สุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา กองหอสมุด และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และกองเทคโนโลยี ชุมชน คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ ฉ (หน้า ฉ)



แผนภูมิ ฉ คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด (ร้อยละ 78.87) รองลงมา โทรศัพท์ (ร้อยละ 69.64) และติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 42.56)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 13.58) รองลงมา ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 12.09) และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 11.14)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการ หรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด (ร้อยละ 30.96) โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร กาก โลหะหนักของแร่ ความปลอดภัยของอาหารเสริมสุขภาพ Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล ค่า Particles of ≥ 0.5 , μm ในกรดไนตริก salt moisture Coliform (mpn/g) Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide สารปรอท Pesticides สารต้องห้ามต่าง ๆ อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์ ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก เป็นต้น และด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ยา ยาปฏิชีวนะ วัสดุสัมผัสอาหาร สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ พลังงานทดแทน พลังงานแสงอาทิตย์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ทดสอบผลิตภัณฑ์

เพื่อเพิ่มมูลค่า อาหาร อาหารแปรรูป เชือก น้ำมันอุตสาหกรรม กัญชา สมุนไพรพื้นบ้าน ปุ๋ยเคมี พื้นสนามกีฬา ยาง เคมีภัณฑ์ (ร้อยละ 31.37)

ส่วนการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ร้อยละ 97.47) โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์ สอบเทียบเครื่องมือ ออกใบรับรองหรือเอกสารเฉพาะทาง การอบรม การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ ขอคำปรึกษาหรือเข้าร่วมเป็นกรรมการหรือผู้ตรวจประเมิน เป็นศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ และพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ร้อยละ 53.46)

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และควรประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึงเพิ่มหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น โรงเรียนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) เป็นต้น (ร้อยละ 27.59) ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล การทดสอบ การสอบเทียบ และการนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ (ร้อยละ 20.69) และพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF การดาวน์โหลดเอกสาร เป็นต้น (ร้อยละ 10.34)

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 656 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง ข (หน้า ข)

ตาราง ข สรุปจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

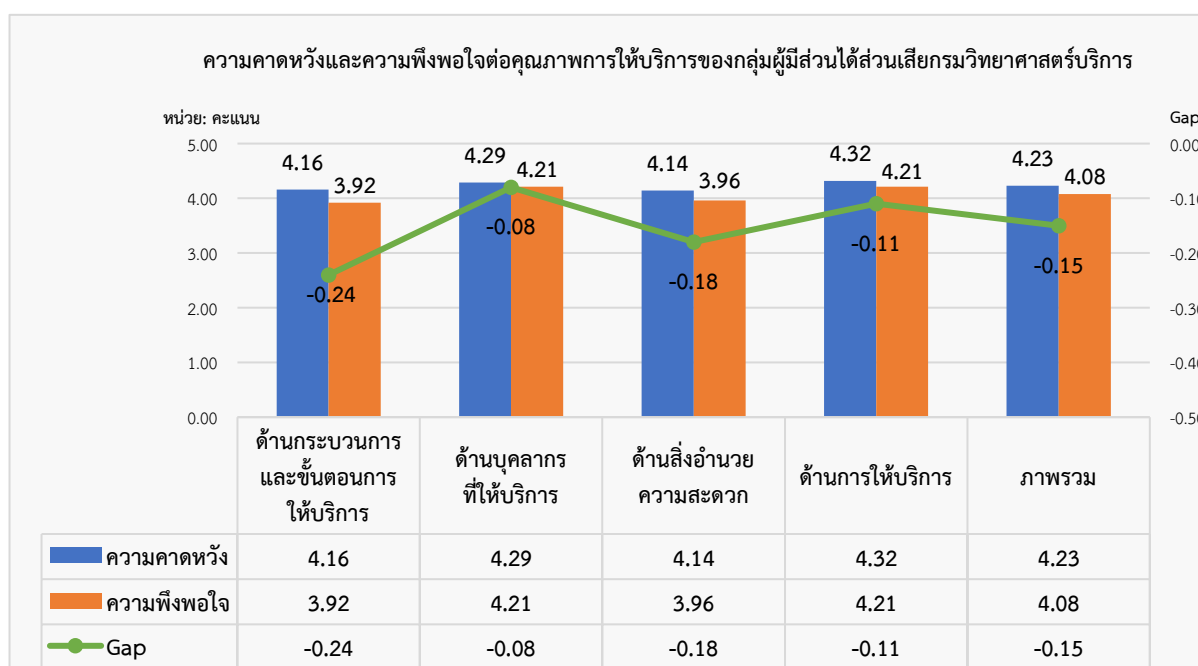
งานบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	39	5.95
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	158	24.09
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	24	3.66
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	28	4.27
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	214	32.62
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	35	5.34
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	22	3.35
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	20	3.05

ตาราง ข (ต่อ) สรุปจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	46	7.01
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	5	0.76
9. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	65	9.91
รวม	656	100.00

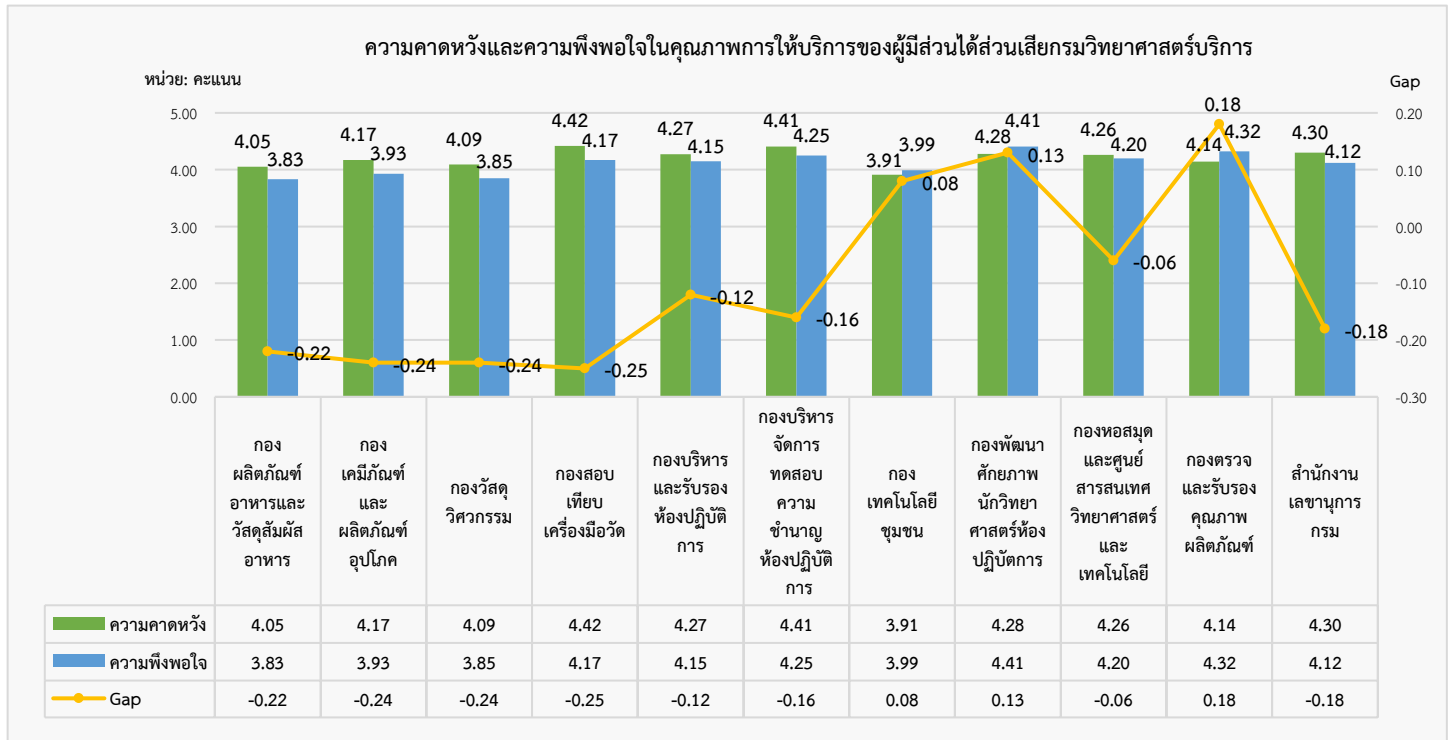
จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นส่วนราชการ มากที่สุด (ร้อยละ 43.45) และเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) มากที่สุด (ร้อยละ 46.19) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขอรับบริการ (ร้อยละ 61.43) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อขอรับบริการที่กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ (ร้อยละ 51.52) ซึ่งมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการทุกปี (ร้อยละ 47.72) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด (ร้อยละ 66.62)

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) และในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) เมื่อนำคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง (-0.15) โดยประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.24) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.18) และด้านการให้บริการ (-0.11) รายละเอียดดังแผนภูมิ ข (หน้า ข)



แผนภูมิ ข คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ยกเว้นกองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ และกองเทคโนโลยีชุมชน ซึ่งมีความพึงพอใจเหนือกว่าความคาดหวัง รายละเอียดดังแผนภูมิ ข (หน้า ฅ)



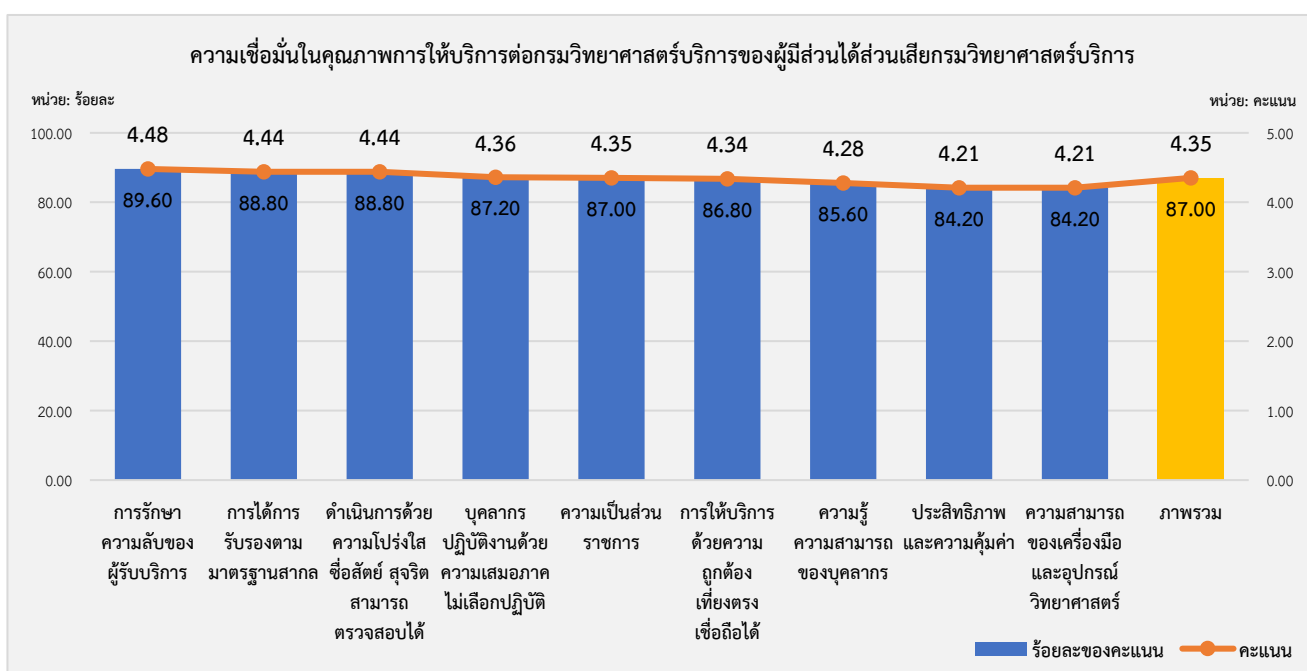
แผนภูมิ ข คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี มากที่สุด (ร้อยละ 22.76) รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานรับตัวอย่าง เป็นต้น (ร้อยละ 17.93) และเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล (ร้อยละ 15.17)

สำหรับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการนานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ การชำระค่าบริการล่าช้า เป็นต้น (ร้อยละ 44.83) **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ เป็นต้น (ร้อยละ 35.71) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ รปภ. ไม่สุภาพ

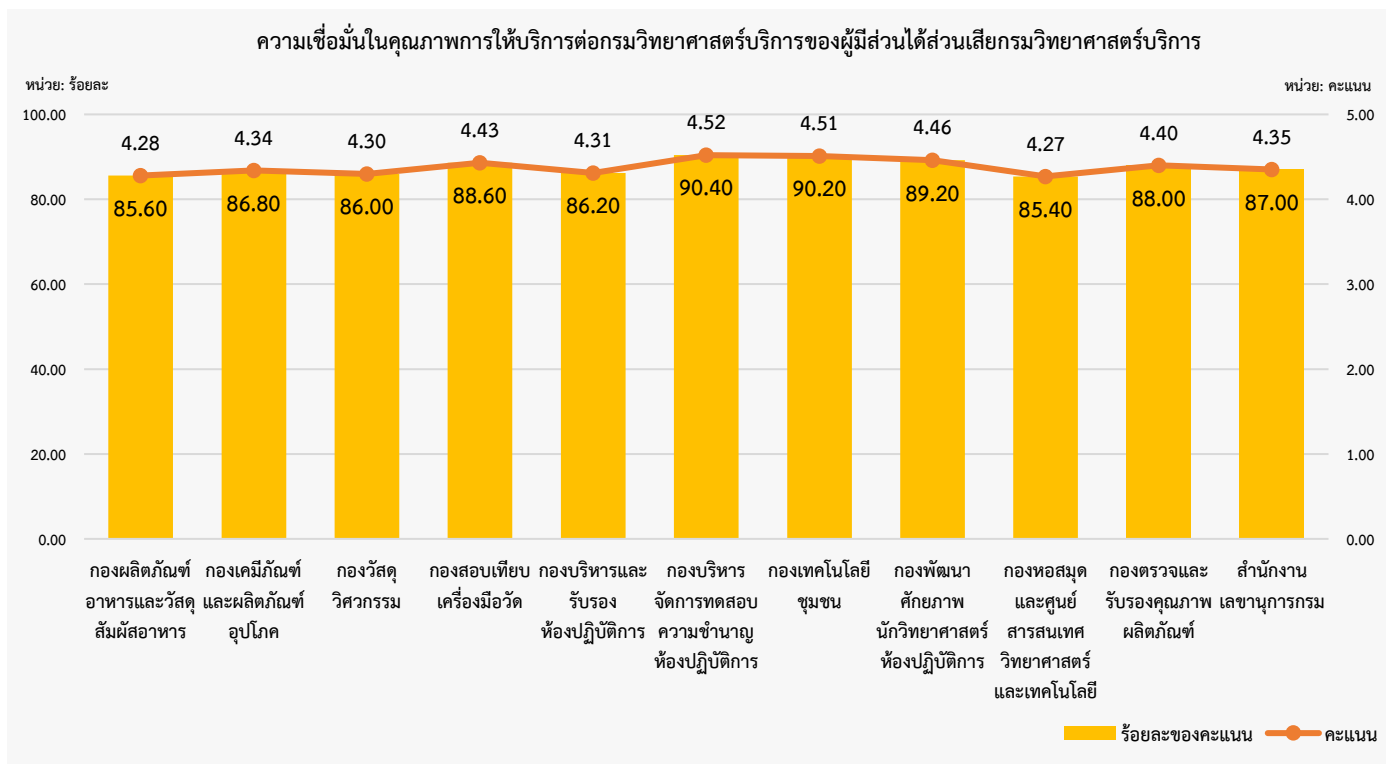
ไม่เต็มใจบริการ เป็นต้น (ร้อยละ 46.67) และด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด คือ ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ เป็นต้น (ร้อยละ 40.00)

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ประเด็นการได้รับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส เชื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ มีคะแนนเท่ากัน คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ ณ (หน้า ญ)



แผนภูมิ ณ คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นกองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา กองเทคโนโลยีชุมชน คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และกองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ ณ (หน้า ฎ)



แผนภูมิ ญ คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

ด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด (ร้อยละ 73.02) รองลงมา โทรศัพท์ (ร้อยละ 68.90) และติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 57.77)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 16.02) รองลงมา การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น (ร้อยละ 15.20) และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบสอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น (ร้อยละ 11.82)

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด (ร้อยละ 38.29) โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี 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 สารตกค้าง กลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์ ปิโตรเลียม ขอบข่าย RF Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย) TKN, Oil, Sulfide การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร (ร้อยละ 37.50)

ส่วนการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ร้อยละ 99.24) โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์ สอบเทียบเครื่องมือ ออกใบรับรองหรือเอกสารเฉพาะทาง การอบรม การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ ขอคำปรึกษาหรือเข้าร่วมเป็นกรรมการหรือผู้ตรวจประเมิน ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ พัฒนาต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 59.79)

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล การทดสอบ การสอบเทียบ เป็นต้น (ร้อยละ 50.00) การนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ (ร้อยละ 25.00) และพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF ดาวน์โหลดเอกสาร เป็นต้น และควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี (ร้อยละ 12.50)

3. ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงด้านกระบวนการและขั้นตอน เนื่องจากด้านนี้มีค่า Gap ของความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังมากที่สุด และเป็นด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้มากที่สุด ซึ่งประเด็นที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุง คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งการให้บริการทดสอบ การออกใบรับรอง การขอใบเสนอราคา หรือการขอเอกสารต่าง ๆ และกรมวิทยาศาสตร์บริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งรายละเอียด ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น รวมถึงควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และมีความยุ่งยาก เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงควรมีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอนการให้บริการ หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล (E-mail) เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร การออกกฎระเบียบใหม่ หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงหลักสูตรการอบรม เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ได้มากขึ้น

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 9 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,000 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1,344 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 656 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ.....	ฐ
สารบัญ	ท
สารบัญตาราง	ฒ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	4
2.1 ประชากรและการสุ่มขนาดตัวอย่าง	4
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	8
2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	8
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	12
3.1 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ	14
3.2 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	59
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	97
4.1 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ.....	97
4.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	117
4.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	138
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	140
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	208

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size)	5
ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	6
ตารางที่ 3 เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach)	9
ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ	10
ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	11
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ	14
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ	15
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	16
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการ รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	16
ตารางที่ 10 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน	18
ตารางที่ 11 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ	21
ตารางที่ 12 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ	26
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการ เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	31
ตารางที่ 14 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการ เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	32
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	33
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	35
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	36
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	37
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้รับบริการประทับใจ.....	38
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	40
ตารางที่ 22	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มผู้รับบริการ.....	45
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่กลุ่มผู้รับบริการ สะดวกในการติดต่อกับ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	47
ตารางที่ 24	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการ เพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ	48
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการ หรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ	50
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ของกลุ่มผู้รับบริการ.....	56
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้รับบริการ.....	57
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	59
ตารางที่ 29	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	59
ตารางที่ 30	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	61
ตารางที่ 31	จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาติดต่อรับบริการ.....	61
ตารางที่ 32	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	62
ตารางที่ 33	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	62
ตารางที่ 34	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	64
ตารางที่ 35	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	67
ตารางที่ 36	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	73
ตารางที่ 38 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	74
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	75
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	77
ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	77
ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	78
ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	78
ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	79
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจ	80
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	81
ตารางที่ 47 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	86
ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละช่องทางที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	87
ตารางที่ 49 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	88
ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	89
ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	95
ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	96
ตารางที่ 53 สรุปจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 54	สรุปคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ.....	99
ตารางที่ 55	สรุปคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ.....	100
ตารางที่ 56	คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ	102
ตารางที่ 57	คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ	109
ตารางที่ 58	อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการ เพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ.....	112
ตารางที่ 59	สรุปจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	117
ตารางที่ 60	สรุปคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละงานบริการ.....	119
ตารางที่ 61	สรุปคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละงานบริการ.....	121
ตารางที่ 62	คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละงานบริการ.....	123
ตารางที่ 63	คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	131
ตารางที่ 64	อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการ เพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	134

สารบัญแนกมู

	หน้า
แผนภูมิ 1 คะแนกความคาคหวั่งและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	20
แผนภูมิ 2 คะแนกความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น	44
แผนภูมิ 3 คะแนกความคาคหวั่งและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	66
แผนภูมิ 4 คะแนกความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น	85

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ดำเนินโครงการทดสอบสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 โดยการลงพื้นที่สำรวจผลิตภัณฑ์ และร่วมดำเนินการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ประกอบการโดยอาศัยกระบวนการทางห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการผลิตสินค้า OTOP ที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศต่อคุณภาพสินค้า OTOP และเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน และให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการนั้น กรมวิทยาศาสตร์บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน คาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ครอบคลุมพันธกิจทั้งหมด ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมทั้งงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการควรเป็นแนวทางเดียวกันในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้สอดคล้องตามหลักทางสถิติ

ดังนั้น เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2) เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4) เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมทั้งข้อเสนอเบื้องต้นเกี่ยวกับการสำรวจ
- 2) ออกแบบและจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน ในปัจจุบัน และเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ตอนที่ 2 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยมีการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ
ตอนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พร้อมเหตุผล โดยมีการวัดความไม่พึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ
ตอนที่ 4 การสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อยที่สุด	ค่าคะแนน	1
น้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
มาก	ค่าคะแนน	4
มากที่สุด	ค่าคะแนน	5

3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการทดสอบ Content Validity ด้วยวิธี Face Validity เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 9 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจและจัดส่งรายงานผลการสำรวจฉบับสมบูรณ์ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ภายในระยะเวลา 120 วัน นับแต่วันที่ลงนามในสัญญาว่าจ้าง

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2) ได้ทราบผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3) ได้ทราบผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4) ได้ทราบผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

บทที่ 2

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรและการสุ่มขนาดตัวอย่าง

2.1.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 9 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

2.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่าง (ตามประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ) โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ Yamane (1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกงานบริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำนวนทั้งสิ้น 2,155 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (ไม่เกินร้อยละ 1 หรือ 0.01)

ดังนั้นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับการสำรวจในครั้งนี้ คือ 1,773 หน่วยตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยจะดำเนินการสำรวจไม่น้อยกว่า 2,000 หน่วยตัวอย่าง

ตัวอย่างการคำนวณขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2,155}{1 + (2,155 * 0.01^2)}$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำนวนทั้งสิ้น 2,155 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (e = 0.01)

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ คือ 1,773

2.1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งงานบริการออกเป็น 9 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีการกระจายตัวอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนประชากร (Proportional to size)

งานบริการ	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ			
- กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	200	9.28	186
- กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	323	14.99	300
- กองวัสดุวิศวกรรม	269	12.48	250
งานบริการสอบเทียบ	107	4.97	99
งานรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	488	22.65	453
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	109	5.06	101
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	137	6.36	127
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	136	6.31	126
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	304	14.11	282
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	12	0.56	11
งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	70	3.25	65
รวมทั้งสิ้น	2,155	100.00	2,000

หมายเหตุ: จำนวนตัวอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือถ่วงเฉลี่ยระหว่างงานบริการ แต่ผู้วิจัยจะดำเนินการสำรวจไม่น้อยกว่า 2,000 หน่วยตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$1) \text{ วิธีคิดสัดส่วนงานบริการ} = \frac{\text{จำนวนประชากรของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)}}$$

ตัวอย่าง

สัดส่วนงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{200}{2,155} = 9.28$$

$$2) \text{ วิธีคิดจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ}$$

$$= \frac{\text{สัดส่วนแต่ละงานบริการ} \times \text{จำนวนตัวอย่างที่จะดำเนินการสำรวจ}}{100}$$

ตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{9.28 \times 2,000}{100} = 185.6 \text{ หรือ } 186 \text{ หน่วยตัวอย่าง}$$

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ ตามสัดส่วนประชากรจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			จำนวน ตัวอย่าง ทั้งหมด
	จำนวน ประชากร	สัดส่วน	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	สัดส่วน	จำนวน ตัวอย่าง	
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ							
- กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	158	10.91	147	42	5.94	39	186
- กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	153	10.57	142	170	24.05	158	300
- กองวัสดุวิศวกรรม	243	16.78	226	26	3.68	24	250
งานบริการสอบเทียบ	77	5.32	71	30	4.24	28	99
งานรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	258	17.82	239	230	32.53	214	453
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	71	4.90	66	38	5.37	35	101
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	113	7.80	105	24	3.39	22	127
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	114	7.87	106	22	3.11	20	126
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	254	17.54	236	50	7.07	46	282
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	7	0.48	6	5	0.71	5	11
งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	-	-	-	70	9.90	65	65
รวมทั้งสิ้น	1,448	100.00	1,344	707	100.00	656	2,000

การกำหนดขนาดตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ มีวิธีการคำนวณดังนี้**กลุ่มผู้รับบริการ**

$$1) \text{ สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ} = \frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนประชากรกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด}} \times 100$$

ตัวอย่าง

สัดส่วนผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{158}{1,448} = 10.91$$

2) วิธีคิดจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการ

$$= \frac{\text{สัดส่วนผู้รับบริการแต่ละงานบริการ} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดในกลุ่มผู้รับบริการ}}{100}$$

ตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{10.91 \times 1,344}{100} = 146.63 \text{ หรือ } 147 \text{ หน่วยตัวอย่าง}$$

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

$$1) \text{ สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} = \frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนประชากรกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด}} \times 100$$

ตัวอย่าง

สัดส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{42}{707} = 5.94$$

2) วิธีคิดจำนวนตัวอย่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

$$= \frac{\text{สัดส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละงานบริการ} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย}}{100}$$

ตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \frac{5.94 \times 656}{100} = 38.96 \text{ หรือ } 39 \text{ หน่วยตัวอย่าง}$$

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กล่าวไว้ในข้อ 1.3.1 ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วยรายละเอียดหลักดังนี้

1) แบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน เหตุผลของการเลือกใช้บริการ ซึ่งสามารถจัดให้อยู่ในรูปแบบคำถามที่สามารถตอบได้เพียงตัวเลือกเดียว หรือตอบได้มากกว่า 1 รายการ ตามความเหมาะสมของแต่ละประเด็น เป็นต้น

2) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามใช้ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

3) แบบจัดอันดับ (Ranking) เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพิ่มเติมการให้บริการ ซึ่งข้อคำถามต้องการให้ผู้ตอบใส่ตัวเลขเรียงลำดับตัวเลือกต่าง ๆ ตามความสำคัญจากมากไปน้อย เพื่อประเมินการให้น้ำหนักและลำดับความสำคัญในเรื่องที่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงการให้บริการ

4) แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ใช้ประเมินความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำ การสำรวจและประเมินผลเสนอคณะกรรมการดำเนินงาน และตรวจรับงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2) ส่งให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้ความเห็น และปรับแก้

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาเห็นชอบไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทดลองกับตัวอย่างของการสำรวจ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) และเสนอผลการทดสอบให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาก่อนการสำรวจจริง

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง โดยการหาค่าความเชื่อมั่นใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (Conbach, L.J., 1984) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

สูตรในการคำนวณ

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

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

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการไปทดลอง (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตามการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ตารางที่ 3 เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach)

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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.912 – 0.994 แสดงว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนประชากรต่ำกว่า 30 หน่วยตัวอย่าง จึงไม่สามารถนำไปทดสอบ (Try Out) ได้ โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

ลำดับ	งานบริการ	ความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการ		ความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ		ความเชื่อมั่น ในการรับบริการ	
		ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	แปลผล
1	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	0.983	ดีมาก	0.974	ดีมาก	0.987	ดีมาก
2	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	0.988	ดีมาก	0.983	ดีมาก	0.990	ดีมาก
3	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	0.968	ดีมาก	0.957	ดีมาก	0.981	ดีมาก
4	งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	0.942	ดีมาก	0.941	ดีมาก	0.912	ดีมาก
5	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	0.950	ดีมาก	0.946	ดีมาก	0.948	ดีมาก
6	งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	0.977	ดีมาก	0.973	ดีมาก	0.978	ดีมาก
7	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	0.984	ดีมาก	0.982	ดีมาก	0.993	ดีมาก
8	งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	0.965	ดีมาก	0.963	ดีมาก	0.994	ดีมาก
9	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	0.922	ดีมาก	0.917	ดีมาก	0.954	ดีมาก
10	งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	-	-	-	-	-	-
11	งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	0.954	ดีมาก	0.929	ดีมาก	0.971	ดีมาก

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ส่งแบบสอบถามทางโทรสาร (Fax) ส่งแบบสอบถามทางอีเมล (E-mail) และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Online) โดยการกรอกข้อมูลผ่านลิงก์บนเว็บไซต์ (Website) หรือสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด (QR Code) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายตามขอบเขตการดำเนินงานที่ได้กำหนด ทั้งนี้จะพิจารณาตามความเหมาะสมและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญและมีความน่าเชื่อถือในทางวิชาการสากล

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency-Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลผลระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 – 1.80	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นน้อย
2.61 – 3.40	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 – 4.20	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมาก
4.21 – 5.00	ความคาดหวังหรือความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นมากที่สุด

รวมถึงการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง เป็นต้น

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,000 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1,344 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 656 หน่วยตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)
จำนวน 147 หน่วยตัวอย่าง
- 2) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
จำนวน 142 หน่วยตัวอย่าง
- 3) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
จำนวน 226 หน่วยตัวอย่าง
- 4) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)
จำนวน 71 หน่วยตัวอย่าง
- 5) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 239 หน่วยตัวอย่าง
- 6) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 66 หน่วยตัวอย่าง
- 7) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
จำนวน 105 หน่วยตัวอย่าง
- 8) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) จำนวน 106 หน่วยตัวอย่าง
- 9) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) จำนวน 236 หน่วยตัวอย่าง
- 10) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)
จำนวน 6 หน่วยตัวอย่าง

3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)
จำนวน 39 หน่วยตัวอย่าง
- 2) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
จำนวน 158 หน่วยตัวอย่าง
- 3) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
จำนวน 24 หน่วยตัวอย่าง
- 4) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)
จำนวน 28 หน่วยตัวอย่าง
- 5) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 214 หน่วยตัวอย่าง
- 6) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)
จำนวน 35 หน่วยตัวอย่าง
- 7) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
จำนวน 22 หน่วยตัวอย่าง
- 8) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์
ห้องปฏิบัติการ) จำนวน 20 หน่วยตัวอย่าง
- 9) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) จำนวน 46 หน่วยตัวอย่าง
- 10) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)
จำนวน 5 หน่วยตัวอย่าง
- 11) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)
จำนวน 65 หน่วยตัวอย่าง

3.1 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. หญิง	959	71.35
2. ชาย	385	28.65
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	224	16.67
3. 30 – 39 ปี	523	38.91
4. 40 – 49 ปี	377	28.05
5. 50 – 59 ปี	187	13.91
6. 60 ปีขึ้นไป	33	2.46
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	98	7.29
2. ปริญญาตรี	880	65.48
3. ปริญญาโท	331	24.63
4. ปริญญาเอก	32	2.38
5. อื่น ๆ เช่น ปวท. ปวส.	3	0.22
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	645	47.99
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	394	29.32
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	206	15.33
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	57	4.24
5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	25	1.86
6. เกษตรกร	10	0.74
7. นักเรียน/นักศึกษา	2	0.15
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	0.07
9. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ	4	0.30
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 71.35 และเพศชาย ร้อยละ 28.65 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.91 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 28.05 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 16.67 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.48 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 24.63 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.29 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 47.99 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 29.32 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 15.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	158	11.75
2. 1-2 ปี	243	18.08
3. 3-4 ปี	347	25.82
4. 5-6 ปี	361	26.86
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุปี	235	17.49
7 ปี	17	7.24
8 ปี	22	9.36
9 ปี	15	6.38
10 ปี	53	22.55
11 ปี	11	4.68
12 ปี	17	7.23
13 ปี	6	2.55
14 ปี	9	3.83
15 ปี	34	14.47
16 ปี	4	1.70
17 ปี	7	2.98
18 ปี	5	2.13
19 ปี	1	0.43
20 ปี	16	6.81
21 ปี	3	1.28
22 ปี	3	1.28
25 ปี	6	2.55
26 ปี	3	1.28
28 ปี	1	0.43
30 ปี	2	0.84
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

ระยะเวลาที่กลุ่มผู้รับบริการ มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5-6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.86 รองลงมา ระยะเวลา 3-4 ปี ร้อยละ 25.82 และระยะเวลา 1-2 ปี ร้อยละ 18.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 1,344)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	1,009	75.07
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	808	60.12
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	645	47.99
4. เป็นส่วนราชการ	637	47.40
5. คุณภาพของการให้บริการ	624	46.43
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	563	41.89
7. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	462	34.38
8. ราคาค่าบริการ	443	32.96
9. ทำเลที่ตั้ง	119	8.85

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการ เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 75.07 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 60.12 และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 47.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 1,344)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	851	63.32
2. บุคคลแนะนำ	791	58.85
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	435	32.37
4. สื่อสิ่งพิมพ์	199	14.81
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	72	5.36
6. วิทยุ/โทรทัศน์	32	2.38

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 63.32 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 58.85 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 32.37 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ 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 10 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 1,344)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.750	มากที่สุด	84.20	4.07	0.772	มาก	81.40	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.33	0.698	มากที่สุด	86.60	4.37	0.671	มากที่สุด	87.40	0.04	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.722	มาก	83.20	4.11	0.717	มาก	82.20	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.38	0.669	มากที่สุด	87.60	4.28	0.712	มากที่สุด	85.60	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.27	0.714	มากที่สุด	85.40	4.21	0.733	มากที่สุด	84.20	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 10 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20)

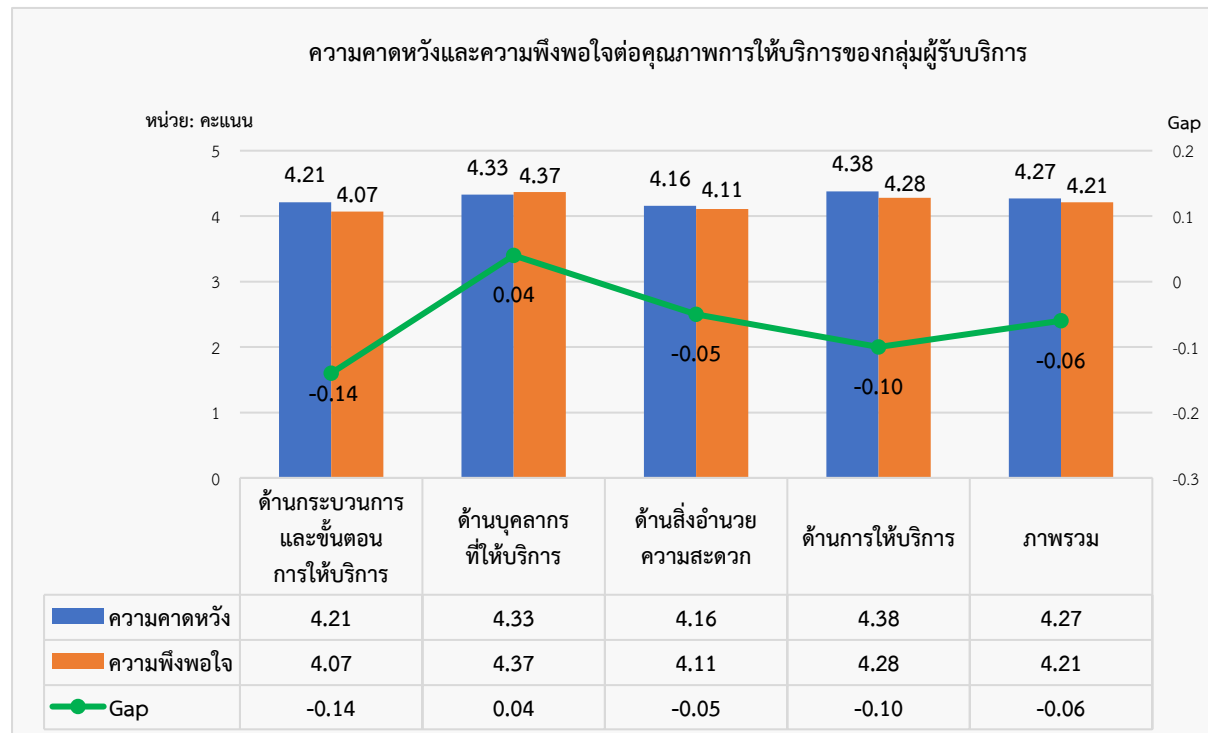
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.14) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.10) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.05) ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.04) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 20)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ
โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 11 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							4.21	0.750	มากที่สุด	84.20
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	6 (0.45)	1 (0.07)	235 (17.49)	648 (48.21)	454 (33.78)	1,344 (100.00)	4.15	0.717	มาก	83.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	9 (0.67)	1 (0.07)	189 (14.06)	638 (47.48)	507 (37.72)	1,344 (100.00)	4.22	0.709	มากที่สุด	84.40
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	8 (1.10)	100 (13.81)	310 (42.82)	306 (42.27)	724 (100.00)	4.26	0.733	มากที่สุด	85.20
5. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	1 (0.19)	6 (1.17)	101 (19.61)	225 (43.69)	182 (35.34)	515 (100.00)	4.13	0.774	มาก	82.60
6. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	9 (1.75)	1 (0.19)	92 (17.86)	218 (42.34)	195 (37.86)	515 (100.00)	4.16	0.788	มาก	83.20
7. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	7 (0.56)	1 (0.08)	139 (11.22)	531 (42.86)	561 (45.28)	1,239 (100.00)	4.33	0.699	มากที่สุด	86.60
8. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	11 (0.89)	1 (0.08)	185 (14.93)	609 (49.15)	433 (34.95)	1,239 (100.00)	4.18	0.714	มาก	83.60
9. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (12.87)	156 (45.61)	142 (41.52)	342 (100.00)	4.29	0.681	มากที่สุด	85.80
10. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	21 (2.53)	5 (0.60)	100 (12.03)	369 (44.40)	336 (40.44)	831 (100.00)	4.22	0.796	มากที่สุด	84.40

ตารางที่ 11 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
11.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	10 (1.71)	1 (0.17)	96 (16.38)	251 (42.83)	228 (38.91)	586 (100.00)	4.19	0.776	มาก	83.80
12. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	2 (1.90)	0 (0.00)	18 (17.14)	45 (42.86)	40 (38.10)	105 (100.00)	4.17	0.778	มาก	83.40
13. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5 (4.77)	0 (0.00)	12 (11.43)	44 (41.90)	44 (41.90)	105 (100.00)	4.21	0.829	มาก	84.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.33	0.698	มากที่สุด	86.60
13. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	4 (0.30)	1 (0.07)	147 (10.94)	574 (42.71)	618 (45.98)	1,344 (100.00)	4.34	0.686	มากที่สุด	86.80
14. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (11.43)	41 (39.05)	52 (49.52)	105 (100.00)	4.38	0.685	มากที่สุด	87.60
15. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5 (0.37)	1 (0.07)	129 (9.60)	565 (42.04)	644 (47.92)	1,344 (100.00)	4.37	0.676	มากที่สุด	87.40
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3 (0.22)	1 (0.07)	114 (8.47)	520 (38.71)	706 (52.53)	1,344 (100.00)	4.43	0.662	มากที่สุด	88.60
17. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	6 (0.45)	2 (0.15)	203 (15.10)	569 (42.34)	564 (41.96)	1,344 (100.00)	4.26	0.733	มากที่สุด	85.20

ตารางที่ 11 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
18. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	11 (0.82)	2 (0.15)	136 (10.12)	561 (41.74)	634 (47.17)	1,344 (100.00)	4.35	0.705	มากที่สุด	87.00
19. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	13 (0.96)	3 (0.22)	199 (14.81)	612 (45.54)	517 (38.47)	1,344 (100.00)	4.21	0.740	มากที่สุด	84.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.16	0.722	มาก	83.20
20. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	20 (1.49)	1 (0.07)	252 (18.75)	667 (49.63)	404 (30.06)	1,344 (100.00)	4.08	0.740	มาก	81.60
21. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (13.47)	131 (53.47)	81 (33.06)	245 (100.00)	4.20	0.655	มาก	84.00
22. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	13 (0.96)	2 (0.15)	238 (17.71)	683 (50.82)	408 (30.36)	1,344 (100.00)	4.10	0.723	มาก	82.00
23. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	8 (0.80)	3 (0.30)	164 (16.50)	491 (49.40)	328 (33.00)	994 (100.00)	4.14	0.732	มาก	82.80
24. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	2 (1.90)	0 (0.00)	11 (10.48)	43 (40.95)	49 (46.67)	105 (100.00)	4.32	0.740	มากที่สุด	86.40
25. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	8 (0.60)	5 (0.37)	270 (20.09)	645 (47.99)	416 (30.95)	1,344 (100.00)	4.09	0.749	มาก	81.80

ตารางที่ 11 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
26. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	13 (0.96)	2 (0.15)	258 (19.20)	649 (48.29)	422 (31.40)	1,344 (100.00)	4.10	0.741	มาก	82.00
27. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	13 (0.97)	3 (0.22)	199 (14.81)	643 (47.84)	486 (36.16)	1,344 (100.00)	4.19	0.731	มาก	83.80
28. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	8 (0.60)	1 (0.07)	191 (14.21)	693 (51.56)	451 (33.56)	1,344 (100.00)	4.18	0.690	มาก	83.60
ด้านการให้บริการ							4.38	0.669	มากที่สุด	87.60
29. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3 (0.22)	1 (0.07)	121 (9.00)	575 (42.78)	644 (47.93)	1,344 (100.00)	4.38	0.662	มากที่สุด	87.60
30. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3 (0.22)	1 (0.07)	95 (7.07)	543 (40.40)	702 (52.24)	1,344 (100.00)	4.44	0.641	มากที่สุด	88.80
31. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	11 (0.82)	1 (0.07)	113 (8.41)	552 (41.07)	667 (49.63)	1,344 (100.00)	4.39	0.682	มากที่สุด	87.80
32. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	4 (0.61)	1 (0.15)	71 (10.89)	306 (46.94)	270 (41.41)	652 (100.00)	4.29	0.692	มากที่สุด	85.80
ภาพรวม							4.27	0.714	มากที่สุด	85.40

จากตารางที่ 11 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นคุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรม หรือทำกิจกรรม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							4.07	0.772	มาก	81.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	24 (1.79)	8 (0.60)	257 (19.11)	694 (51.64)	361 (26.86)	1,344 (100.00)	4.02	0.765	มาก	80.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	21 (1.56)	6 (0.45)	256 (19.05)	664 (49.40)	397 (29.54)	1,344 (100.00)	4.06	0.765	มาก	81.20
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3 (0.41)	18 (2.49)	150 (20.72)	310 (42.82)	243 (33.56)	724 (100.00)	4.07	0.822	มาก	81.40
5. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	4 (0.78)	15 (2.91)	162 (31.46)	227 (44.07)	107 (20.78)	515 (100.00)	3.81	0.821	มาก	76.20
6. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	23 (4.47)	8 (1.55)	178 (34.56)	208 (40.39)	98 (19.03)	515 (100.00)	3.71	0.878	มาก	74.20
7. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	15 (1.21)	8 (0.65)	133 (10.73)	613 (49.48)	470 (37.93)	1,239 (100.00)	4.23	0.736	มากที่สุด	84.60
8. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	20 (1.61)	3 (0.24)	237 (19.13)	619 (49.96)	360 (29.06)	1,239 (100.00)	4.06	0.752	มาก	81.20
9. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (9.65)	161 (47.08)	148 (43.27)	342 (100.00)	4.34	0.646	มากที่สุด	86.80
10. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	28 (3.37)	12 (1.44)	143 (17.21)	408 (49.10)	240 (28.88)	831 (100.00)	4.01	0.852	มาก	80.20

ตารางที่ 12 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
11.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	13 (2.22)	12 (2.04)	149 (25.43)	276 (47.10)	136 (23.21)	586 (100.00)	3.87	0.863	มาก	77.40
12. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (14.29)	43 (40.95)	47 (44.76)	105 (100.00)	4.30	0.709	มากที่สุด	86.00
13. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (10.47)	49 (46.67)	45 (42.86)	105 (100.00)	4.32	0.658	มากที่สุด	86.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.37	0.671	มากที่สุด	87.40
13. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	9 (0.67)	3 (0.22)	124 (9.23)	632 (47.02)	576 (42.86)	1,344 (100.00)	4.32	0.684	มากที่สุด	86.40
14. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.81)	39 (37.14)	62 (59.05)	105 (100.00)	4.55	0.571	มากที่สุด	91.00
15. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	10 (0.74)	3 (0.22)	95 (7.07)	586 (43.60)	650 (48.37)	1,344 (100.00)	4.39	0.672	มากที่สุด	87.80
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3 (0.22)	1 (0.07)	85 (6.32)	510 (37.95)	745 (55.44)	1,344 (100.00)	4.48	0.632	มากที่สุด	89.60
17. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5 (0.37)	1 (0.07)	123 (9.15)	581 (43.23)	634 (47.18)	1,344 (100.00)	4.37	0.669	มากที่สุด	87.40

ตารางที่ 12 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
18. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	10 (0.74)	1 (0.07)	122 (9.08)	575 (42.78)	636 (47.33)	1,344 (100.00)	4.37	0.684	มากที่สุด	87.40
19. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	30 (2.23)	4 (0.30)	223 (16.59)	609 (45.31)	478 (35.57)	1,344 (100.00)	4.14	0.787	มาก	82.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.11	0.717	มาก	82.20
20. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	33 (2.46)	6 (0.45)	312 (23.21)	656 (48.81)	337 (25.07)	1,344 (100.00)	3.96	0.787	มาก	79.20
21. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	1 (0.41)	0 (0.00)	49 (20.00)	136 (55.51)	59 (24.08)	245 (100.00)	4.03	0.677	มาก	80.60
22. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	23 (1.71)	1 (0.07)	272 (20.24)	696 (51.79)	352 (26.19)	1,344 (100.00)	4.02	0.734	มาก	80.40
23. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสม	23 (2.31)	2 (0.20)	164 (16.50)	542 (54.53)	263 (26.46)	994 (100.00)	4.05	0.734	มาก	81.00
24. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.67)	42 (40.00)	56 (53.33)	105 (100.00)	4.47	0.621	มากที่สุด	89.40
25. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	19 (1.41)	4 (0.30)	256 (19.05)	703 (52.31)	362 (26.93)	1,344 (100.00)	4.04	0.736	มาก	80.80

ตารางที่ 12 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
26. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	13 (0.97)	2 (0.15)	268 (19.94)	689 (51.26)	372 (27.68)	1,344 (100.00)	4.05	0.725	มาก	81.00
27. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	19 (1.41)	4 (0.30)	221 (16.44)	656 (48.81)	444 (33.04)	1,344 (100.00)	4.13	0.750	มาก	82.60
28. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	18 (1.33)	2 (0.15)	147 (10.94)	719 (53.50)	458 (34.08)	1,344 (100.00)	4.20	0.691	มาก	84.00
ด้านการให้บริการ							4.28	0.712	มากที่สุด	85.60
29. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	12 (0.89)	2 (0.15)	103 (7.67)	613 (45.61)	614 (45.68)	1,344 (100.00)	4.36	0.674	มากที่สุด	87.20
30. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	11 (0.81)	2 (0.15)	83 (6.18)	567 (42.19)	681 (50.67)	1,344 (100.00)	4.42	0.660	มากที่สุด	88.40
31. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	28 (2.08)	2 (0.15)	81 (6.03)	579 (43.08)	654 (48.66)	1,344 (100.00)	4.38	0.707	มากที่สุด	87.60
32. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	16 (2.45)	11 (1.69)	108 (16.56)	364 (55.83)	153 (23.47)	652 (100.00)	3.97	0.806	มาก	79.40
ภาพรวม							4.21	0.734	มากที่สุด	84.20

จากตารางที่ 12 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ประเด็นผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และประเด็นการดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) รองลงมา ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นคุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 1,344)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	1,019 (75.82)	325 (24.18)	1,344 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	227 (16.89)	1,117 (83.11)	1,344 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	72 (5.36)	1,272 (94.64)	1,344 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	12 (0.89)	1,332 (99.11)	1,344 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	637 (47.40)	707 (52.60)	1,344 (100.00)

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 75.82 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 47.40 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 16.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 201)	6 (0.58)	7 (0.69)	217 (21.30)	623 (61.14)	166 (16.29)	1,019 (100.00)	3.92	0.671	มาก	78.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 42)	2 (0.88)	5 (2.20)	92 (40.53)	102 (44.94)	26 (11.45)	227 (100.00)	3.64	0.748	มาก	72.80
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 7)	1 (1.39)	15 (20.84)	8 (11.11)	32 (44.44)	16 (22.22)	72 (100.00)	3.65	1.090	มาก	73.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (83.34)	1 (8.33)	1 (8.33)	12 (100.00)	3.25	0.622	ปานกลาง	65.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 111)	3 (0.47)	10 (1.57)	128 (20.09)	333 (52.28)	163 (25.59)	637 (100.00)	4.01	0.750	มาก	80.20

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 14 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้รับบริการเคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมากลุ่มผู้รับบริการที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) และไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.65 คะแนน (ร้อยละ 73.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 237)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	1.27
1. ความยุ่งยากในการใช้งาน เช่น การกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ	1	33.33
2. ให้รายละเอียดน้อย ไม่ครบถ้วน	1	33.33
3. เจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ	1	33.33
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	53	22.36
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	17	32.08
2. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ e-Accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	14	26.42
3. เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	7	13.21
4. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	5	9.43
5. มีความหลากหลาย ค้นหาง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	5	9.43
6. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	4	7.55
7. ใช้เอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	3	5.66
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	181	76.37
1. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	43	23.76
2. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	40	22.10
3. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	39	21.55
4. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	30	16.57
5. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	13	7.18

ตารางที่ 15 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 237)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
6. ยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการตอบสนองช้าในบางฟังก์ชัน, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไปหรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	9	4.97
7. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	9	4.97
8. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	8	4.42
9. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	7	3.87
10. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	5	2.76
11. ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	5	2.76
12. ติดต่อกับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	5	2.76
13. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	5	2.76
14. เว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	5	2.76
15. รูปแบบเว็บไซต์ดูสวยงาม ทันสมัย	4	2.21
16. สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้	1	0.55
รวมทั้งสิ้น	237	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด เพราะ ความยุ่งยากในการใช้งาน เช่น การกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ การให้รายละเอียดน้อย ไม่ครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 32.08 รองลงมา ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, การกรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ e-Accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, การตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากเกินไป ดูสับสน ร้อยละ 26.42 และควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร ร้อยละ 13.21 ตามลำดับ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 23.76 รองลงมา มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 22.10 และเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 21.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 50)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	4.00
1. ไม่มีการตอบกลับ	1	50.00
2. ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล	1	50.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	16	32.00
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	5	31.25
2. ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ	4	25.00
3. ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ	3	18.00
4. ตอบกลับล่าช้า	3	18.00
5. ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล	1	6.25
6. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	1	6.25
7. สามารถดูย้อนหลังได้	1	6.25
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	32	64.00
1. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	11	34.38
2. ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	10	31.25
3. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	5	15.63
4. เจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้แนะนำได้ดี	5	15.63
5. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	4	12.50
6. ใช้งานง่าย	4	12.50
7. สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา	1	3.13
รวมทั้งสิ้น	50	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ และไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย ร้อยละ 31.25 รองลงมา ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ ร้อยละ 25.00 และข้อมูลไม่ละเอียด ไม่ชัดเจนมากพอ มีการตอบกลับล่าช้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.00 ตามลำดับ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ร้อยละ 34.38 รองลงมา ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 31.25 และเข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก และเจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้แนะนำได้ดี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 18)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	16.67
1. ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล	2	66.67
2. ไม่มีการตอบกลับ	1	33.33
3. ไม่สะดวกในการติดต่อ	1	33.33
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	15	83.33
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	7	46.67
2. ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ	5	33.33
3. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	4	26.67
4. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว	4	26.67
รวมทั้งสิ้น	18	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด เพราะ ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล ร้อยละ 66.67 และไม่มี การตอบกลับ หรือไม่สะดวกในการติดต่อ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ที่พึงพอใจปานกลาง ไม่ระบุ เหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 46.67 รองลงมา ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ร้อยละ 33.33 และติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีการแจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 26.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภท ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 136)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	2.21
1. ไม่มีการตอบกลับ	3	100.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	15	11.03
1. ตอบกลับล่าช้า	8	53.33
2. ใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น อีเมลถูกตีกลับ	2	13.33
3. ติดต่อได้ง่าย สะดวก	2	13.33
4. อัปเดตข้อมูลข่าวสารน้อยไป (ควรส่งทุกเดือน)	1	6.67
5. ได้รับข้อมูลชัดเจน	1	6.67
6. สามารถเรียกดูย้อนหลังได้	1	6.67
7. ตอบกลับรวดเร็ว	1	6.67
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	118	86.76
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	56	47.46
2. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	47	39.83
3. ให้อะไรละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	14	11.86
4. ใช้งานง่าย ส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	9	7.63
5. ใช้งานง่าย	4	3.39
6. ไม่เสียเวลาเดินทาง ประหยัดทรัพยากร	2	1.69
7. อัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	2	1.69
8. เป็นช่องทางที่ใช้บ่อย	1	0.85
รวมทั้งสิ้น	136	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการทั้งหมดที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ตอบกลับล่าช้า ร้อยละ 53.33 ใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น อีเมลถูกตีกลับ และติดต่อได้ง่าย สะดวก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.33 และอัปเดตข้อมูลข่าวสารน้อยไป (ควรส่งทุกเดือน) ได้รับข้อมูล

ชัดเจน สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ ตอบกลับรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 47.46 รองลงมา ติดต่อกับ สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 39.83 และให้รายละเอียด ได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 11.86 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้รับบริการประทับใจ

(n = 1,344)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	377	28.05
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	112	29.71
2. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงได้มาตรฐานสากล	72	19.10
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	70	18.57
4. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	50	13.26
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	47	12.47
6. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	39	10.34
7. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	29	7.69
8. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	27	7.16
9. ค่าบริการมีความเหมาะสม	22	5.84
10. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	13	3.45
11. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	12	3.18
12. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	11	2.92
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	6	1.59
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	6	1.59
15. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	4	1.06
16. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4	1.06
17. ช่องทางออนไลน์ (เว็บ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	4	1.06

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้รับบริการประทับใจ

(n = 1,344)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
18.มีการกำหนดกรอบเวลาการทำงานชัดเจน	2	0.53
19.อำนวยความสะดวกด้านเอกสาร เช่น มีไฟล์อิเล็กทรอนิกส์, การถ่ายสำเนาเอกสาร	2	0.53
20.บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.27
21.มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอ	1	0.27
22.ช่องทางการติดต่อสะดวก และรวดเร็ว	1	0.27
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	967	71.95
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้รับบริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้รับบริการประทับใจ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 71.95 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 28.05 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 29.71 รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 19.10 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 18.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 1,344)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	81	6.03
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า	38	46.91
2. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง	20	24.69
3. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	6	7.41
4. มีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ	6	7.41
5. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	3	3.70
6. ไม่มีแจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ	2	2.47
7. ระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ	1	1.23
8. ยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้ครบทุกกระบวนการการดำเนินงานภาคธุรกิจ แบบ One Stop Service	1	1.23
9. ควรมีการแนะนำให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ	1	1.23
10. เอกสารมีความคลุมเครือ ให้อยู่ละเอียดเพียงเล็กน้อย	1	1.23
11. เครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้	1	1.23
12. ควรมีระบบชำระเงินแบบโอนเงินหรือ Scan ผ่าน QR Code	1	1.23
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,263	93.97
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	31	2.31
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อม สิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	8	25.81
2. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	5	16.13
3. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	4	12.90
4. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	4	12.90
5. บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	3	9.68
6. บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ	2	6.45

ตารางที่ 21 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 1,344)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
7. ต้องการให้บุคลากรแนะนำ หรือเสริมความรู้ความเข้าใจมากขึ้น	2	6.45
8. บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	1	3.23
9. ไม่มีระบบทวนสอบผลการทดสอบ	1	3.23
10. การลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	1	3.23
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,313	97.69
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	28	2.08
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	17	60.71
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา	4	14.29
3. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	3	10.71
4. ไม่มีบริการรับส่งตัวอย่าง	1	3.57
5. ใช้เวลาให้บริการนาน เช่น การสอบเทียบ	1	3.57
6. ห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ	1	3.57
7. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับบุคลากรในการให้บริการ เช่น รถสำหรับเดินทางไปให้บริการ	1	3.57
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,316	97.92
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	28	2.08
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	11	39.29
2. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	4	14.29
3. ปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้	3	10.71
4. ระยะเวลาการอบรมไม่เพียงพอ	2	7.14
5. ไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ	1	3.57
6. เพิ่มการบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้านอาหาร เช่น ภาชนะที่สัมผัสอาหาร และไม่สัมผัสอาหารโดยตรง	1	3.57
7. ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด	1	3.57
8. อยากให้มีเอกสารมาตรฐานให้มากขึ้น เช่น UOP Standard , IP Standard	1	3.57
9. ไม่ชี้แจงสาเหตุของการยกเลิกการทดสอบ	1	3.57
10. ควรใช้ผู้ประเมินเทคนิคที่เป็นที่ยอมรับ	1	3.57

ตารางที่ 21 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 1,344)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
11. บุคลากรไม่เพียงพอ	1	3.57
12. ควรทำความเข้าใจเรื่อง MSTQ มากขึ้น	1	3.57
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,316	97.92
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้รับบริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.97 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.03 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า มากที่สุด ร้อยละ 46.91 รองลงมา ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 24.69 และปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก และมีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ สัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.69 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.31 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ มากที่สุด ร้อยละ 25.81 รองลงมา บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม ร้อยละ 16.13 และบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จดรับตัวอย่าง จดวิเคราะห์ ทดสอบ จดชำระเงิน และขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.92 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.08 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ จุดบริการจอดรถ ไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รถสกปรก ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 60.71 รองลงมา ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา ร้อยละ 14.29 และสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

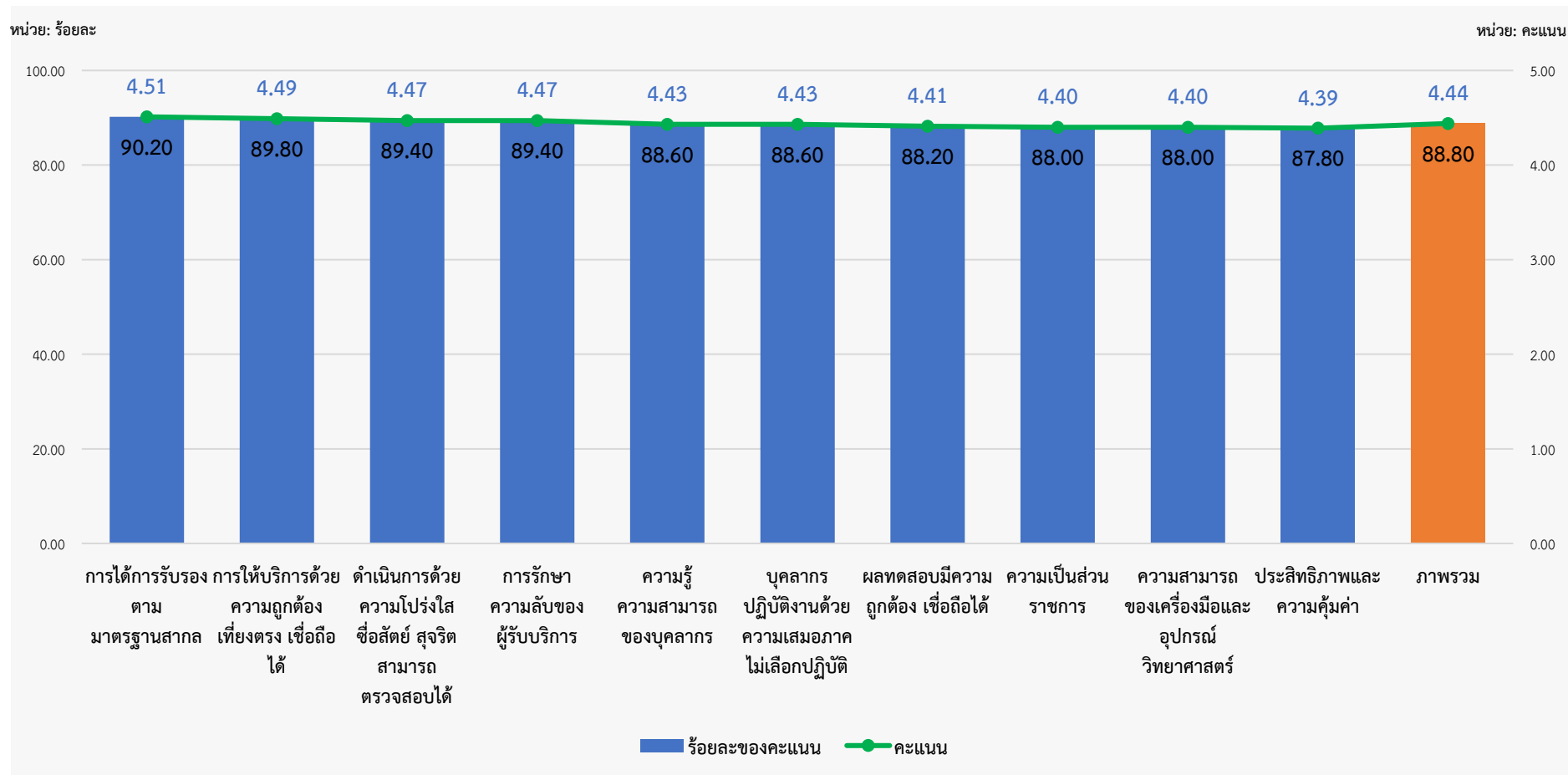
ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.92 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.08 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง การทดสอบ การสอบเทียบ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 39.29 รองลงมา ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ร้อยละ 14.29 และปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้ ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 22 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	657 (48.89)	576 (42.86)	103 (7.66)	7 (0.52)	1 (0.07)	1,344 (100.00)	4.40	0.659	มากที่สุด	88.00
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	755 (56.18)	535 (39.81)	47 (3.50)	5 (0.36)	2 (0.15)	1,344 (100.00)	4.51	0.600	มากที่สุด	90.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	670 (49.85)	599 (44.57)	66 (4.91)	7 (0.52)	2 (0.15)	1,344 (100.00)	4.43	0.627	มากที่สุด	88.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	622 (46.27)	628 (46.73)	86 (6.40)	6 (0.45)	2 (0.15)	1,344 (100.00)	4.39	0.640	มากที่สุด	87.80
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	728 (54.17)	557 (41.44)	51 (3.79)	6 (0.45)	2 (0.15)	1,344 (100.00)	4.49	0.609	มากที่สุด	89.80
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	639 (47.54)	609 (45.31)	86 (6.40)	8 (0.60)	2 (0.15)	1,344 (100.00)	4.40	0.649	มากที่สุด	88.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	721 (53.65)	547 (40.70)	67 (4.98)	6 (0.45)	3 (0.22)	1,344 (100.00)	4.47	0.635	มากที่สุด	89.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	704 (52.38)	531 (39.51)	97 (7.22)	9 (0.67)	3 (0.22)	1,344 (100.00)	4.43	0.676	มากที่สุด	88.60

ตารางที่ 22 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	252 (48.93)	229 (44.47)	29 (5.63)	4 (0.78)	1 (0.19)	515 (100.00)	4.41	0.652	มากที่สุด	88.20
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	715 (53.20)	561 (41.75)	62 (4.61)	3 (0.22)	3 (0.22)	1,344 (100.00)	4.47	0.618	มากที่สุด	89.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.44	0.637	มากที่สุด	88.80

จากตารางที่ 22 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่กลุ่มผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ
(n = 1,344)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	1,060	78.87
2. โทรศัพท์	936	69.64
3. ติดต่อด้วยตนเอง	572	42.56
4. ไลน์ (Line)	396	29.46
5. ไปรษณีย์	293	21.80
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	106	7.89
7. ข้อความ (SMS)	56	4.17
8. โทรสาร (Fax)	29	2.16

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่กลุ่มผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 78.87 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 69.64 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 42.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	13.58
2	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	12.09
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	11.14
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ชลบุรี (n=38) ขอนแก่น (n=24) ระยอง (n=22) สมุทรปราการ (n=22) สมุทรสาคร (n=19) เชียงใหม่ (n=17) นครปฐม (n=17) พระนครศรีอยุธยา (n=15) สงขลา (n=13) สุราษฎร์ธานี (n=12) สระบุรี (n=11) ปทุมธานี (n=10) นครศรีธรรมราช (n=8) อุตรดิตถ์ (n=8) นครราชสีมา (n=7) อุบลราชธานี (n=7) ฉะเชิงเทรา (n=6) นครพนม (n=5) นครสวรรค์ (n=5) นนทบุรี (n=5) ประจวบคีรีขันธ์ (n=5) เลย (n=5) ปราจีนบุรี (n=4) กาญจนบุรี (n=3) พิษณุโลก (n=3) ลำปาง (n=3) สุรินทร์ (n=3) เพชรบุรี (n=2) เพชรบูรณ์ (n=2) มหาสารคาม (n=2) ลพบุรี (n=2) จันทบุรี (n=1) เชียงราย (n=1) ตรัง (n=1) นครนายก (n=1) บุรีรัมย์ (n=1) พะเยา (n=1) พัทลุง (n=1) ยโสธร (n=1) ราชบุรี (n=1) สกลนคร (n=1) อุตรดิตถ์ (n=1) อุทัยธานี (n=1)	9.82
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	8.86
6	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	8.48
7	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	8.01
8	In house Training ได้แก่ ISO/IEC17025, ISO9001 (n=3) การควบคุมคุณภาพภายในห้องปฏิบัติการจุลชีววิทยา (n=1) การตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยาในผลิตภัณฑ์ (n=1) การประมาณค่าความไม่แน่นอนของการทดสอบทางเคมี (n=1) การประมาณค่าความไม่แน่นอนทางเคมี (n=1) การวิเคราะห์ดินและกากตะกอน (n=1) การวิเคราะห์ BOD โดยใช้ SEED (n=1) การสอบเทียบปรับเทียบเครื่องวัด (n=1) การสอบเทียบ UV-vis spectrophotometer , การสอบเทียบเครื่องเป่าแอลกอฮอล์, การสอบเทียบ turbidity (n=1) การ training เรื่องการทดสอบเชื้อจุลินทรีย์/การทดสอบอย่างเข้ม (n=1) การอัปเดตข้อกำหนด (n=1) จุลชีววิทยา (n=1) ถนอมอาหาร (n=1) ทดสอบความชำนาญด้านเซรามิกส์ (PT) (n=1) เปิดอบรมคอร์สด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการและการป้องกันการใช้สารเคมีอันตราย (n=1) เพิ่มการอบรมด้านการสอบเทียบและให้บริการที่ปรึกษาการจัดตั้งห้องปฏิบัติการสอบเทียบ (n=1) อบรมเรื่องประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 435 เรื่อง กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของภาชนะบรรจุที่ทำจากพลาสติก (n=1) Biosafety and Biosecurity training (n=1) ISO16140-3 (n=1) method validation, uncertainty (n=1) pharmagen, ISO16140-3 (n=1) Validation method Uncertainty ประเมินเครื่องมือวัดหลังสอบเทียบ (n=1)	5.18

ตารางที่ 24 (ต่อ) อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
9	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5.00
10	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	4.82
11	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	4.70
12	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.61
13	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	3.58
14	อื่น ๆ เช่น การปรับปรุงแบบ การบริการในเชิง Digital มากขึ้น (n=1) ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ (One Stop Service) (n=1) ปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น (n=1) ส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ (n=1) อยากให้รับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลายหลาย (n=1)	0.13

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 24 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 13.58 อันดับ 2 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.09 และอันดับ 3 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 11.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ**

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	183	30.96
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	51	27.87
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	16	31.37
2. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้ออวก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, บัวยเคมี, ฟันสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	16	31.37
3. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	8	15.69
4. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	6	11.76
5. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	4	7.84
6. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ น้ำฝน อากาศ	4	7.84
7. เครื่องมือตรวจวัดต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ, เครื่อง LPC (Liquid particle count), เครื่อง XRD, ฟิล์ม OTR-WVTR	4	7.84
8. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. Coli and Coliform/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยา ในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	3	5.88
9. การส่งวิเคราะห์ตัวอย่าง	1	1.96
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	132	72.13

**ตารางที่ 25 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือ
เพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ**

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสอบเทียบ	132	22.34
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	37	28.03
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), ตั้มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อม ห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	14	37.84
2. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	13	35.14
3. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การสิ้นเปลืองของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	11	29.73
4. ให้บริการนอกสถานที่	2	5.41
5. มีการบริการที่หลากหลาย ครบวงจรมากขึ้น	2	5.41
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	95	71.97
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	152	25.72
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	57	37.50
1. 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, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	19	33.33
2. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืชในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.Coli and Coliform enumeration ในอาหารสัตว์	14	24.56

**ตารางที่ 25 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือ
เพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ**

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
3. 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	10	17.54
4. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	9	15.79
5. การทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test	4	7.02
6. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	3	5.26
7. การปฏิบัติของการทดสอบ เพิ่มความชำนาญ	2	3.51
8. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	1	1.75
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	95	62.50
งานบริการหน่วยตรวจ	28	4.74
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	7	25.00
1. สิ่งให้ตรวจ เช่น ผลิตภัณฑ์, การแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์, วัสดุและผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง, โรงงาน	4	57.14
2. หน่วยงานหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ชีวะอนามัย	2	28.57
3. การบริการรับตัวอย่างตรวจนอกสถานที่	1	14.29
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	75.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	98	16.58
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	21	21.43
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระจกสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระจก, กล่องกระจกถูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	9	42.86
2. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	7	33.33
3. เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	6	28.57
4. ความรวดเร็วของระยะเวลาการทดสอบ	1	4.76
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	77	78.57

**ตารางที่ 25 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือ
เพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ**

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานรับรองบุคลากร	37	6.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	13.51
1. ภายในห้องปฏิบัติการ เช่น เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์, ผู้ปฏิบัติการ	2	40.00
2. ทางเทคนิค เช่น เคมี, การเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, Tensile strenght	2	40.00
3. เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือใบรับรองต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 17025, การตรวจรับผู้ตรวจประเมินในระบบ ISO 17020, การประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้ได้ใบรับรองประกอบวิชาชีพฯ	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	32	86.49
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	40	6.77
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	32.50
1. จุลชีววิทยา เช่น เครื่องสำอาง	3	23.08
2. มาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ISO AOAC, ISO/IEC 17025	3	23.08
3. ความปลอดภัย	2	15.38
4. อาหาร	1	7.69
5. คัมครองผู้บริโภค	1	7.69
6. สิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ	1	7.69
7. การยืดอายุ-สารปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์	1	7.69
8. การลดขั้นตอน และเพิ่มศักยภาพ	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	67.50
งานวิจัย	48	8.12
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	12	25.00
1. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พ้ายางสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัตถุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็นมอก.	9	75.00
2. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน	1	8.33
3. การทดสอบด้านความร้อน	1	8.33
4. การใช้อุปกรณ์ เคมี เชื้อจุลินทรีย์ต่าง ๆ เช่น GT Test ตรวจวิเคราะห์ ยาฆ่าแมลง, อาหารเลี้ยงเชื้อ สารเคมีที่นิยมใช้ในไทย, ประเภทและปริมาณ เชื้อจุลินทรีย์สำหรับทดสอบ/ตามเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ	1	8.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	75.00

ตารางที่ 25 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	29	4.91
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	12	41.38
1. อาหาร เช่น การผลิต	3	25.00
2. เกษตร เช่น สีนค้ำเกษตร การแปรรูป เครื่องมือ	3	25.00
3. พลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	3	25.00
4. เครื่องจักรใหม่ ๆ เช่น ขนาดเล็กสำหรับการผลิต	2	16.67
5. การลงพื้นที่ให้ความรู้-คำปรึกษา	2	16.67
6. สาธารณสุข	1	8.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	17	58.62
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	26	4.40
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	19.23
1. ข้อมูลทางเทคนิค เช่น งานทดสอบคุณสมบัติของยางแท่งเอสทีอาร์, มาตรฐานคุณภาพของน้ำ, การยืดอายุ-ต่อยอดผลิตภัณฑ์ใหม่	3	60.00
2. ข้อมูลในอดีต-ทางสถิติ	1	20.00
3. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความ, วารสาร, มาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	80.77
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	171	28.93
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	57	33.33
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พ้ายางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร	10	17.54
2. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	9	15.79
3. การแปรรูป ต่อยอดผลิตภัณฑ์ เช่น สีนค้ำเกษตร	5	8.77
4. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	5	8.77
5. ด้านสุขอนามัย (Sanitation)	4	7.02
6. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC, LC-MS/MS, GC-MS	3	5.26
7. บรรจุภัณฑ์ เช่น วัสดุสำหรับยา, การออกแบบ	3	5.26
8. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	3	5.26
9. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	3	5.26

ตารางที่ 25 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 591)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
10. ด้านความปลอดภัย เช่น การจัดเก็บ-การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน, การวิเคราะห์ความเสี่ยงการใช้สารเคมีในห้องปฏิบัติการ, ความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ,	3	5.26
11. การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer, เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการสอบเทียบต่าง ๆ	2	3.51
12. การทำและซ่อมบำรุงเครื่องกรองน้ำ	2	3.51
13. จุลชีววิทยา เช่น uncertainty, เครื่องสำอาง	2	3.51
14. การอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน	2	3.51
15. นวัตกรรม	1	1.75
16. การอบรมที่ได้ลงมือปฏิบัติจริง	1	1.75
17. เพิ่มรอบการอบรม	1	1.75
18. เคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ	1	1.75
19. PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	1.75
20. การรับรองบุคลากร	1	1.75
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	114	66.67
งานบริการอื่น ๆ	13	2.20
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	100.00
1. ที่ปรึกษาด้านทดสอบบรรจุภัณฑ์, ห้องปฏิบัติการสอบเทียบ, การรับรองมาตรฐาน ISO	4	30.77
2. ข้อมูลเอกสารมาตรฐาน เอกสารสอบเทียบ และเอกสารเฉพาะทาง เช่น IP, UOP Standard	4	30.77
3. ตรวจสอบ FDA, RoHS, EU Reach SVHC	2	15.38
4. พื้นยาสังเคราะห์	1	7.69
5. ทดสอบไดออกซิน	1	7.69
6. ตัวอย่าง RM วัตถุอันตรายสัตว์	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 591 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 30.96 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of ≥ 0.5 μm ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform(mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก และด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 31.37 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 28.93 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระจก, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร ร้อยละ 17.54 และงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 25.72 โดยต้องการเพิ่มด้านเคมี 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 ในเครื่องต้ม, 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 ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการ	1,310	97.47
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	419	31.98
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	224	53.46
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	154	36.75
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	55	13.13
4. ราคามีความเหมาะสม	20	4.77
5. มีการให้บริการที่หลากหลาย	12	2.86

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
6. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพตรง และให้คำแนะนำได้ดี	11	2.63
7. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐานมีน้อย	5	1.19
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	891	68.02
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ	34	2.53
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	3	8.82
1. เกษียณอายุแล้ว	2	66.67
2. ระยะทางไกล ไม่สะดวกเดินทาง	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	31	91.18
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้รับบริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.47 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 53.46 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.53 โดยตัวอย่างให้เหตุผลว่าเกษียณอายุแล้ว ร้อยละ 66.67 และระยะทางไกล ไม่สะดวกเดินทาง ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	29	2.16
1. ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และควรประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึงเพิ่มหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น โรงเรียนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	8	27.59
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	6	20.69
3. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ	6	20.69
4. พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลดเอกสาร	3	10.34

ตารางที่ 27 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้รับบริการ

(n = 1,344)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
5. มีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอน หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล (E-mail) เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร หรือออกระเบียบใหม่	2	6.90
6. พัฒนามาตรฐานระบบการตรวจสอบ	1	3.45
7. นำหัวข้อการทดสอบที่ยกเลิก กลับมาทดสอบใหม่	1	3.45
8. ประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น	1	3.45
9. ความเต็มใจในการให้บริการ และควรปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค	1	3.45
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,315	97.84
รวมทั้งสิ้น	1,344	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้รับบริการ อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.84 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.16 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และควรประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึงเพิ่มหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น โรงเรียนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) ร้อยละ 27.59 รองลงมา ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ และการนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.69 และควรพัฒนาการให้บริการ ข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวนโหลดเอกสาร ร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

3.2 ผลการสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 656)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	285	43.45
2. หน่วยงานเอกชน	235	35.82
3. รัฐวิสาหกิจ	37	5.64
4. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	32	4.88
5. องค์การมหาชน	28	4.27
6. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	14	2.13
7. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ องค์กร/หน่วยงานอิสระ นักวิชาการอิสระ	13	1.98
8. สมาคม/มูลนิธิ	12	1.83
9. องค์การวิชาชีพ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 43.45 รองลงมา หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 35.82 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	48	7.32
2. 1-2 ปี	59	8.99
3. 3-4 ปี	98	14.94
4. 5-6 ปี	148	22.56

**ตารางที่ 29 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

(n = 656)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	303	46.19
7 ปี	15	4.95
8 ปี	21	6.93
9 ปี	13	4.29
10 ปี	57	18.81
11 ปี	19	6.27
12 ปี	12	3.96
13 ปี	3	0.99
14 ปี	2	0.66
15 ปี	56	18.48
16 ปี	1	0.33
17 ปี	15	4.95
18 ปี	6	1.98
19 ปี	10	3.30
20 ปี	44	14.52
21 ปี	1	0.33
22 ปี	2	0.66
23 ปี	1	0.33
24 ปี	1	0.33
25 ปี	11	3.63
26 ปี	5	1.65
30 ปี	6	1.98
31 ปี	1	0.33
38 ปี	1	0.33
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

จากตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

ระยะเวลาที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลา
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 46.19 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี
ร้อยละ 22.56 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 656)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	403	61.43
2. ประชุม/สัมมนา	332	50.61
3. ขอคำปรึกษา	166	25.30
4. ประสานงานทั่วไป	163	24.85
5. ขอข้อมูล	159	24.24
6. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษางานวิชาการ	115	17.53

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 61.43 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 50.61 และเพื่อขอคำปรึกษา ร้อยละ 25.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ

(n = 656)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	338	51.52
2. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	259	39.48
3. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	230	35.06
4. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	203	30.95
5. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	164	25.00
6. กองวัสดุวิศวกรรม	156	23.78
7. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	154	23.48
8. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	140	21.34
9. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	128	19.51
10. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	50	7.62
11. กองเทคโนโลยีชุมชน	42	6.40
12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	12	1.83

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาติดต่อรับบริการกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 51.52 รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 39.48 และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 35.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (n = 656)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	100	15.24
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	110	16.77
3. ทุก 6 เดือน	88	13.41
4. ทุกปี	313	47.72
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	45	6.86
2 ปีครั้ง	25	55.56
3 ปีครั้ง	17	37.77
4 ปีครั้ง	3	6.67
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 47.72 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 16.77 และทุกเดือน ร้อยละ 15.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 656)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	437	66.62
2. บุคคลแนะนำ	362	55.18
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	346	52.74
4. สื่อสิ่งพิมพ์	69	10.52
5. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นต้น	34	5.18
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	33	5.03
7. วิทยุ/โทรทัศน์	8	1.22

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 66.62 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 55.18 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 52.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 34 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 656)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.697	มาก	83.20	3.92	0.767	มาก	78.40	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	0.644	มากที่สุด	85.80	4.21	0.689	มากที่สุด	84.20	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.751	มาก	82.80	3.96	0.793	มาก	79.20	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.32	0.680	มากที่สุด	86.40	4.21	0.708	มากที่สุด	84.20	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.23	0.693	มากที่สุด	84.60	4.08	0.739	มาก	81.60	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 34 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20)

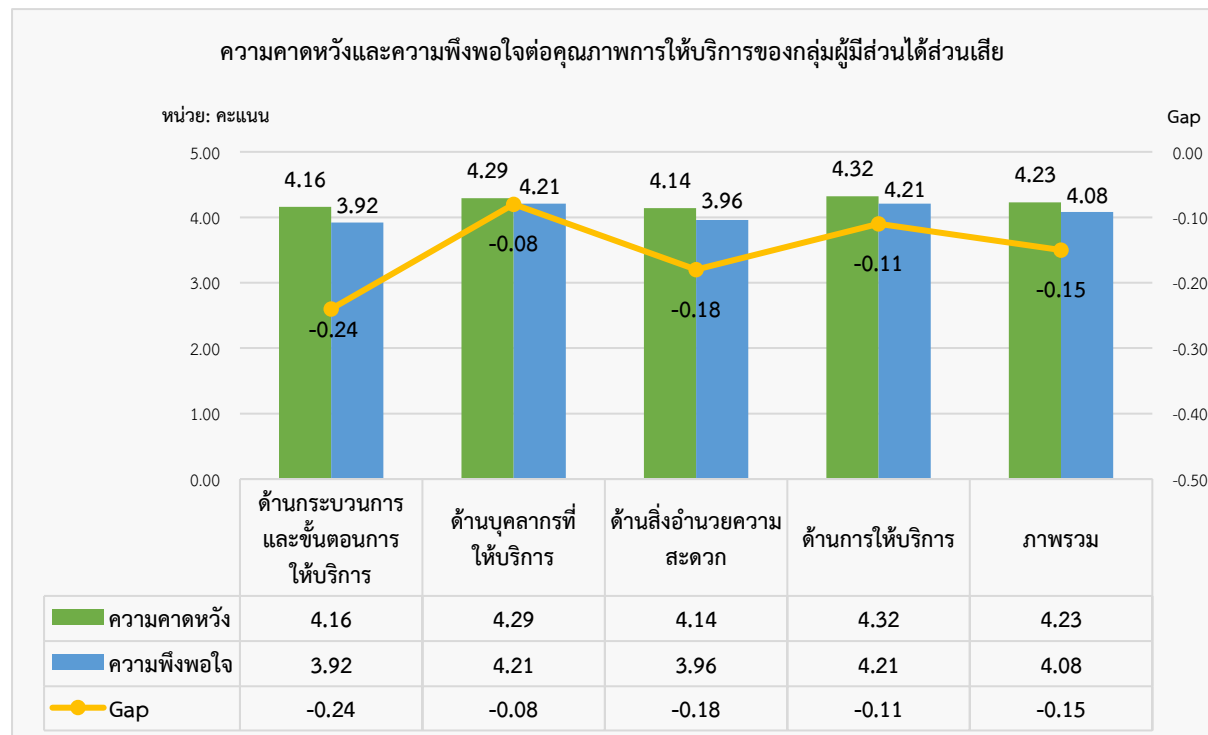
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุดเท่ากัน คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.24) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.18) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.11) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3 (หน้า 66)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 35 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							4.16	0.697	มาก	83.20
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	6 (0.91)	125 (19.05)	322 (49.09)	203 (30.95)	656 (100.00)	4.10	0.726	มาก	82.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.30)	116 (17.68)	340 (51.84)	198 (30.18)	656 (100.00)	4.12	0.691	มาก	82.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	87 (13.26)	317 (48.32)	252 (38.42)	656 (100.00)	4.25	0.674	มากที่สุด	85.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.29	0.644	มากที่สุด	85.80
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	3 (0.46)	53 (8.07)	355 (54.12)	245 (37.35)	656 (100.00)	4.28	0.627	มากที่สุด	85.60
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.15)	101 (15.40)	371 (56.55)	183 (27.90)	656 (100.00)	4.12	0.652	มาก	82.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.15)	55 (8.38)	235 (35.83)	365 (55.64)	656 (100.00)	4.47	0.653	มากที่สุด	89.40

ตารางที่ 35 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.14	0.751	มาก	82.80
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	9 (1.37)	124 (18.90)	311 (47.41)	212 (32.32)	656 (100.00)	4.11	0.746	มาก	82.20
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	12 (1.83)	140 (21.34)	282 (42.99)	222 (33.84)	656 (100.00)	4.09	0.786	มาก	81.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	0 (0.00)	6 (0.91)	97 (14.79)	303 (46.19)	250 (38.11)	656 (100.00)	4.21	0.721	มากที่สุด	84.20
ด้านการให้บริการ							4.32	0.680	มากที่สุด	86.40
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	4 (0.61)	88 (13.41)	316 (48.17)	248 (37.81)	656 (100.00)	4.23	0.695	มากที่สุด	84.60
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	4 (0.61)	77 (11.74)	280 (42.68)	295 (44.97)	656 (100.00)	4.32	0.700	มากที่สุด	86.40
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	4 (0.61)	56 (8.54)	281 (42.84)	315 (48.01)	656 (100.00)	4.38	0.666	มากที่สุด	87.60
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	4 (0.61)	56 (8.54)	302 (46.03)	294 (44.82)	656 (100.00)	4.35	0.660	มากที่สุด	87.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.23	0.693	มากที่สุด	84.60

จากตารางที่ 35 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.80) และประเด็น มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							3.92	0.767	มาก	78.40
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4 (0.61)	17 (2.59)	155 (23.63)	350 (53.35)	130 (19.82)	656 (100.00)	3.89	0.763	มาก	77.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	16 (2.44)	15 (2.29)	176 (26.83)	344 (52.44)	105 (16.00)	656 (100.00)	3.77	0.830	มาก	75.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	17 (2.60)	87 (13.26)	374 (57.01)	178 (27.13)	656 (100.00)	4.09	0.708	มาก	81.80
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.21	0.689	มากที่สุด	84.20
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	13 (1.99)	70 (10.67)	342 (52.13)	231 (35.21)	656 (100.00)	4.21	0.705	มากที่สุด	84.20
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	4 (0.61)	22 (3.35)	148 (22.56)	358 (54.57)	124 (18.91)	656 (100.00)	3.88	0.768	มาก	77.60
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (5.34)	223 (33.99)	398 (60.67)	656 (100.00)	4.55	0.595	มากที่สุด	91.00

ตารางที่ 36 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.96	0.793	มาก	79.20
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	8 (1.22)	24 (3.66)	127 (19.36)	342 (52.13)	155 (23.63)	656 (100.00)	3.93	0.826	มาก	78.60
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	9 (1.37)	20 (3.05)	150 (22.87)	350 (53.35)	127 (19.36)	656 (100.00)	3.86	0.806	มาก	77.20
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	0 (0.00)	15 (2.29)	112 (17.07)	332 (50.61)	197 (30.03)	656 (100.00)	4.08	0.746	มาก	81.60
ด้านการให้บริการ							4.21	0.708	มากที่สุด	84.20
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	15 (2.29)	120 (18.29)	343 (52.29)	178 (27.13)	656 (100.00)	4.04	0.738	มาก	80.80
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	83 (12.65)	316 (48.17)	257 (39.18)	656 (100.00)	4.27	0.670	มากที่สุด	85.40
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	75 (11.43)	308 (46.95)	273 (41.62)	656 (100.00)	4.30	0.663	มากที่สุด	86.00
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	8 (1.22)	0 (0.00)	84 (12.80)	306 (46.65)	258 (39.33)	656 (100.00)	4.23	0.761	มากที่สุด	84.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.08	0.739	มาก	81.60

จากตารางที่ 36 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็น อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.89 คะแนน (ร้อยละ 77.80) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 656)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	405 (61.74)	251 (38.26)	656 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	75 (11.43)	581 (88.57)	656 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	23 (3.51)	633 (96.49)	656 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	656 (100.00)	656 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	238 (36.28)	418 (63.72)	656 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบชุม (Zoom) โทรศัพท์	5 (0.76)	651 (99.24)	656 (100.00)

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 61.74 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 36.28 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 11.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงาน เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 148)	0 (0.00)	0 (0.00)	108 (26.67)	247 (60.99)	50 (12.34)	405 (100.00)	3.86	0.609	มาก	77.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 23)	0 (0.00)	0 (0.00)	43 (57.33)	24 (32.00)	8 (10.67)	75 (100.00)	3.53	0.684	มาก	70.60
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 11)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (13.04)	11 (47.83)	9 (39.13)	23 (100.00)	4.26	0.689	มากที่สุด	85.20
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 = 81)	0 (0.00)	0 (0.00)	49 (20.59)	142 (59.66)	47 (19.75)	238 (100.00)	3.99	0.636	มาก	79.80
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom) โทรศัพท์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (80.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.20	0.447	มาก	84.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 38 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) รองลงมา สื่ออื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) โทรศัพท์ เป็นต้น คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 96)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	21	21.88
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	8	38.10
2. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ e-Accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	4	19.05
3. ความไม่สะดวกด้านงานเอกสาร เช่น ล่าช้า จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ	3	14.29
4. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	2	9.52
5. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	4.76
6. เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	1	4.76
7. ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	1	4.76
8. มีความหลากหลาย ค้นหาง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	1	4.76
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	75	78.12
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	29	38.67
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	17	22.67
3. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	17	22.67
4. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	7	9.33
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	4	5.33
6. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	4	5.33
7. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	3	4.00

ตารางที่ 39 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 96)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
8. ยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	2	2.67
9. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	2	2.67
10. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	2	2.67
11. ติดต่อกลับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	1	1.33
12. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	1	1.33
13. สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้	1	1.33
รวมทั้งสิ้น	96	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 38.10 รองลงมา ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ e-Accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา ร้อยละ 19.05 และความไม่สะดวกด้านงานเอกสาร เช่น ล่าช้า จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ ร้อยละ 14.29 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 38.67 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.67 และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 9.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 16)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	18.75
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	2	66.67
2. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	1	33.33
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	13	81.25
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	6	46.15
2. ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	3	23.08
3. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	3	23.08
4. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	2	15.38
รวมทั้งสิ้น	16	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะเป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย ร้อยละ 66.67 และได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว ร้อยละ 33.33 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก ร้อยละ 46.15 รองลงมา ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ และนำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 23.08 และอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 4)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	25.00
1. ตอบกลับล่าช้า	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	75.00
1. ติดต่อง่าย สะดวกรวดเร็ว	1	33.33
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	1	33.33
3. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว	1	33.33
รวมทั้งสิ้น	4	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ตอบกลับล่าช้า และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และแจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(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 42 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 50)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	4	8.00
1. ใช้รับส่งข้อมูลหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3	75.00
2. ติดต่อง่าย สะดวก	2	50.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	46	92.00
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	22	47.83
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	14	30.43
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	9	19.57
4. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	6	13.04
5. อัปเดตข้อมูล แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	1	2.17
6. ใช้งานง่าย	1	2.17
รวมทั้งสิ้น	50	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ใช้รับส่งข้อมูลหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 75.00 และติดต่อง่าย สะดวก ร้อยละ 50.00 ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 47.83 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 30.43 และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 19.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

การประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom) โทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	100.00
1. ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ง่าย	2	66.67
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวดเร็ว	1	33.33
3. ประชุม/ตรวจประเมิน ผ่านระบบ Zoom ดูเป็นทางการ มีระบบระเบียบ ไม่วุ่นวาย	1	33.33
รวมทั้งสิ้น	3	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom) เป็นต้น พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ได้ง่าย ร้อยละ 66.67 และติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวดเร็ว และประชุมหรือตรวจประเมิน ผ่านระบบ Zoom ดูเป็นทางการ มีระบบระเบียบไม่วุ่นวาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจ

(n = 656)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	145	22.10
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	33	22.76
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	26	17.93
3. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงได้มาตรฐานสากล	22	15.17
4. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	21	14.48
5. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	18	12.41
6. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	15	10.34
7. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	13	8.97
8. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	13	8.97
9. ช่องทางออนไลน์ (เว็บ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	7	4.83
10. ค่าบริการมีความเหมาะสม	5	3.45
11. ห้องสมุดบริการได้เหมาะสม รวดเร็ว	3	2.07
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	2	1.38
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	2	1.38
14. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1	0.69
15. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	1	0.69
16. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	1	0.69
17. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.69
18. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	0.69
ตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็น	511	77.90
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจพบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 77.90 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 22.10 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 22.76 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 17.93 และเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 656)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	29	4.42
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อบริการล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า	13	44.83
2. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง	8	27.59
3. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	3	10.34
4. ไม่มีแจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ	1	3.45
5. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	1	3.45
6. ไม่มีแจ้งให้ทราบถึงการปรับปรุงหรืออัปเดตข้อมูลใหม่	1	3.45
7. ยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้ครบทุกกระบวนการการดำเนินงานภาคธุรกิจ แบบ One Stop Service	1	3.45
8. เครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้	1	3.45
ตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็น	627	95.58
รวมทั้งสิ้น	656	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	14	2.13
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อม สิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	5	35.71
2. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	2	14.29
3. บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	2	14.29

ตารางที่ 46 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 656)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4. บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	7.14
5. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1	7.14
6. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	1	7.14
7. บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	1	7.14
8. การลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	1	7.14
ตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็น	642	97.87
รวมทั้งสิ้น	656	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	15	2.29
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	7	46.67
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา	2	13.33
3. ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์	2	13.33
4. พื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด	2	13.33
5. ห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ	1	6.67
6. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	1	6.67
ตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็น	641	97.71
รวมทั้งสิ้น	656	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	1.52
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	4	40.00
2. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	2	20.00
3. ไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ	1	10.00
4. ค่าบริการยังสูงไป	1	10.00
5. สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของธุรกิจได้ไม่มากพอ	1	10.00
6. เพิ่มสาขาการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น	1	10.00
ตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็น	646	98.48
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.58 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.42 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ร้อยละ 44.83 รองลงมา ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 27.59 และปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก ร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.87 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.13 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ ร้อยละ 35.71 รองลงมา บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุذبบริการ ตัวอย่าง จุذبวิเคราะห์ทดสอบ จุذبชำระเงิน และบุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 และบุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และการลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.71 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.29 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ จุذبบริการ จอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ ร้อยละ 46.67 รองลงมา ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา เป็นต้น ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์ พื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.33 และห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ และสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

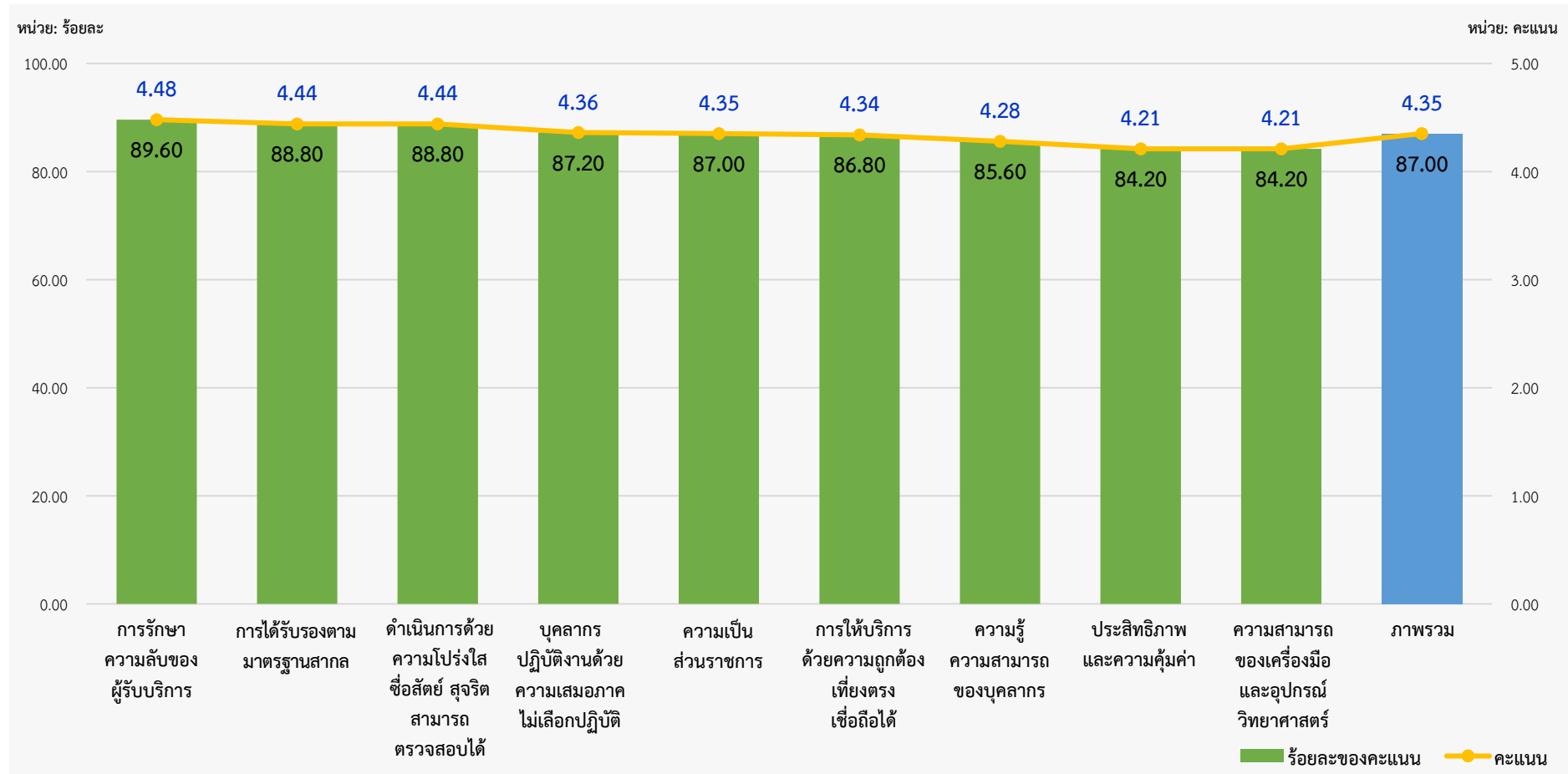
ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.48 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.52 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ ร้อยละ 40.00 รองลงมา ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ร้อยละ 20.00 และไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ ค่าบริการยังสูงไป สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของธุรกิจได้ไม่มากพอ และควรเพิ่มสาขาการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 47 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	1 (0.15)	39 (5.95)	348 (53.05)	268 (40.85)	656 (100.00)	4.35	0.596	มากที่สุด	87.00
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (0.15)	18 (2.74)	326 (49.70)	311 (47.41)	656 (100.00)	4.44	0.558	มากที่สุด	88.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.15)	51 (7.77)	366 (55.80)	238 (36.28)	656 (100.00)	4.28	0.606	มากที่สุด	85.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	1 (0.15)	61 (9.30)	390 (59.45)	204 (31.10)	656 (100.00)	4.21	0.604	มากที่สุด	84.20
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.15)	50 (7.62)	328 (50.00)	277 (42.23)	656 (100.00)	4.34	0.623	มากที่สุด	86.80
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	12 (1.83)	51 (7.77)	380 (57.93)	213 (32.47)	656 (100.00)	4.21	0.657	มากที่สุด	84.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.15)	17 (2.60)	329 (50.15)	309 (47.10)	656 (100.00)	4.44	0.555	มากที่สุด	88.80
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.15)	56 (8.54)	302 (46.04)	297 (45.27)	656 (100.00)	4.36	0.642	มากที่สุด	87.20
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (0.15)	22 (3.35)	293 (44.66)	340 (51.84)	656 (100.00)	4.48	0.571	มากที่สุด	89.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.35	0.601	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 47 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

โดยภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ มีคะแนนเท่ากัน คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละช่องทางที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 656)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	479	73.02
2. โทรศัพท์	452	68.90
3. ติดต่อด้วยตนเอง	379	57.77
4. ไลน์ (Line)	191	29.12
5. ไปรษณีย์	108	16.46
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	50	7.62
7. ข้อความ (SMS)	13	1.98
8. โทรสาร (Fax)	12	1.83

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละช่องทางที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 73.02 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 68.90 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 57.77ตามลำดับ

ตารางที่ 49 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	16.02
2	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	15.20
3	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	11.82
4	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	10.55
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.02
5	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7.37
6	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	6.29
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5.98
7	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	5.22
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.56
9	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดสมุทรปราการ (n=12) เชียงใหม่ (n=9) พระนครศรีอยุธยา (n=8) ขอนแก่น (n=5) กระจายตามจุดศูนย์กลางของแต่ละภาค เช่น เชียงใหม่ ขอนแก่น ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ สงขลา (n=3) ชลบุรี (n=3) ราชบุรี (n=3) สมุทรสาคร (n=3) ฉะเชิงเทรา (n=2) นครศรีธรรมราช (n=2) สงขลา (n=2) สุพรรณบุรี (n=2) นครราชสีมา (n=1) นครสวรรค์ (n=1) และปทุมธานี (n=1)	4.17
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.32
11	In house Training ได้แก่ การฝึกอบรมด้านวิชาการ (n=1) เครื่องทดสอบและวิธีการทดสอบ (n=1) ทบทวนความตระหนักในการเป็นผู้ตรวจประเมินที่ดี (n=1) มาตรฐานการสร้างห้องปฏิบัติการ (n=1) เรื่อง Biosafety ทางจุลชีววิทยาตาม พรบ. เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ (n=1) หลักสูตร การตรวจสอบความใช้ได้ของวิธีทดสอบ และการประเมินค่าความไม่แน่นอน (n=1) ISO17025 (n=1) และ ISO/IEC17043 สำหรับกิจกรรมทดสอบและการนำไปใช้ (n=1)	1.47

หมายเหตุ: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 49 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 16.02 อันดับ 2 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 15.20 อันดับ 3 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 11.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	110	27.71
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	21	19.09
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อนุภาคน้ำมันไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	5	23.81
2. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. Coli and Coliform /100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	4	19.05
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	4	19.05
4. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ ฝุ่น อากาศ	2	9.52
5. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	2	9.52
6. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	1	4.76
7. งานบริการเฉพาะด้านที่ไม่มีให้บริการในภาคเอกชน	1	4.76
8. มีอัตราค่าบริการสำหรับหน่วยงานการศึกษา	1	4.76

ตารางที่ 50 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
9. เพิ่มรอบการทดสอบมากขึ้น	1	4.76
10. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	1	4.76
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	89	80.91
งานบริการสอบเทียบ	32	8.06
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	31.25
1. สิ่งที่น่ามาทดสอบ 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, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อม ห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	5	50.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การสิ้นเปลืองของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	4	40.00
3. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	22	68.75
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	152	38.29
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	40	26.32
1. 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, ปิโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN, Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	15	37.50
2. 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	10	25.00

ตารางที่ 50 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	5	12.50
4. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุมหลากหลายทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	5	12.50
5. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	2	5.00
6. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืชในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E. Coli and Coliform enumeration ในอาหารสัตว์	1	2.50
7. การทดสอบเครื่องมือ เช่น pH meter, temperature indicator with sensor, Vacuum Oven, spectrophotometer, Swab Test	1	2.50
8. ไม่มี PT Provider ในประเทศและต่างประเทศ	1	2.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	112	73.68
งานบริการหน่วยตรวจ	4	1.01
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	50.00
1. สิ่งที่ต้องตรวจ เช่น ผลผลิตภัณฑ์, การแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์, วัสดุและผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง, โรงงาน	1	50.00
2. หน่วยงานหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ชีวอนามัย	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	50.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	27	6.80
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	29.63
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยาง, ยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป, สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	6	75.00
2. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	1	12.50
3. เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	19	70.37

ตารางที่ 50 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานรับรองบุคลากร	19	4.79
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	21.05
1. เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือใบรับรองต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 17025, การตรวจรับผู้ตรวจประเมินในระบบ ISO 17020, การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้ได้ใบรับรองประกอบวิชาชีพฯ	2	50.00
2. ทางเทคนิค เช่น เคมี, การเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, Tensile strength	1	25.00
3. การตรวจวิเคราะห์	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	15	78.95
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	26	6.55
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	19.23
1. มาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ISO AOAC, ISO/IEC 17025	1	20.00
2. วิศวกรรม	1	20.00
3. เคมีวิเคราะห์ และทางกลต่าง ๆ	1	20.00
4. สอบเทียบเครื่องมือวัด	1	20.00
5. เพิ่มข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และค้นหาได้ง่ายขึ้น	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	21	80.77
งานวิจัย	35	8.82
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	17.14
1. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน	3	50.00
2. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พ้ายาสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัสดุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็น มอก.	2	33.33
3. ข้อมูลด้านตลาดหรืออุตสาหกรรม	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	29	82.86
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	4	1.01
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00

ตารางที่ 50 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	5.04
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	45.00
1. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	5	55.56
2. บริการข้อมูล เชิงวิชาการ เป็นปัจจุบัน เช่น ISO AOAC	3	33.33
3. ระบบการสืบค้นข้อมูลออนไลน์	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	55.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	109	27.46
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	26	23.85
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	8	30.77
2. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร	4	15.38
3. เคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ	3	11.54
4. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	2	7.69
5. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	2	7.69
6. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	2	7.69
7. PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	2	7.69
8. การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer , เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการสอบเทียบต่าง ๆ	1	3.85
9. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	1	3.85
10. เพิ่มรอบการอบรม	1	3.85
11. การอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน	1	3.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	83	76.15

ตารางที่ 50 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 397)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการอื่น ๆ	2	0.50
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. เพิ่มพื้นที่จอดรถ	1	50.00
2. ตรวจวิเคราะห์แบบเร่งด่วน	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 397 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 38.29 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี 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, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะ ในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปิโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ร้อยละ 37.50 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 27.71 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก ร้อยละ 23.81 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 27.46 โดยต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series ร้อยละ 30.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	651	99.24
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	194	29.80
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	116	59.79
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	58	29.90
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	13	6.70
4. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพตรง และให้คำแนะนำได้ดี	7	3.61
5. มีการให้บริการที่หลากหลาย	7	3.61
6. ราคาเหมาะสม	5	2.58
7. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐานมีน้อย	3	1.55
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	457	70.20
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ	5	0.76
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	3	60.00
1. ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง	2	66.67
2. มีทางเลือกอื่น	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	40.00
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 99.24 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 59.79 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 0.76 โดยให้เหตุผลว่า ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ร้อยละ 66.67 และมีทางเลือกอื่น ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(n = 656)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	1.22
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	4	50.00
2. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ	2	25.00
3. พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โฮลด์เอกสาร	1	12.50
4. ควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	648	98.78
รวมทั้งสิ้น	656	100.00

หมายเหตุ: กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.78 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.22 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ ร้อยละ 50.00 รองลงมา นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ ร้อยละ 25.00 และพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โฮลด์เอกสาร และควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยการสำรวจในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่าระหว่าง 0.912 – 0.994 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap analysis) โดยผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 1,344 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 53 สรุปจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	147	10.94
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	142	10.57
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	226	16.82
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	71	5.28

ตารางที่ 53 (ต่อ) สรุปจำนวนผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	239	17.78
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	66	4.91
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	105	7.81
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	106	7.89
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	236	17.56
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	6	0.45
รวม	1,344	100.00

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการเป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 71.35 และเพศชาย ร้อยละ 28.65 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 38.91 ตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65.48 ส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.99 โดยเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5-6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 26.86

สำหรับเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 75.07 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 60.12 และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 47.99 โดยผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์จากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 63.32 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 58.85 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 32.37 ตามลำดับ

4.1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการมีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 54 สรุปคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง					คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักงาน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.17	4.24	4.07	4.34	-	4.21	84.20
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.20	4.20	4.03	4.38	-	4.20	84.00
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.26	4.34	4.18	4.38	-	4.29	85.80
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.05	4.19	3.99	4.25	-	4.12	82.40
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	4.13	4.17	3.97	4.25	-	4.13	82.60
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.34	4.49	4.21	4.59	-	4.41	88.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.13	4.23	4.05	4.33	-	4.19	83.80
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.20	4.41	4.32	4.34	-	4.32	86.40
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.27	4.38	4.24	4.44	-	4.33	86.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.30	4.38	4.14	4.48	3.94	4.25	85.00
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.17	4.33	4.19	4.00	-	4.17	83.40

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) มากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 55 สรุปคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ					คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักงานหอสมุดฯ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	3.87	4.18	3.92	4.15	-	4.03	80.60
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.75	4.10	3.79	4.14	-	3.95	79.00
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.01	4.28	4.03	4.23	-	4.14	82.80
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	3.85	4.17	3.93	4.09	-	4.01	80.20
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	3.71	4.06	3.88	4.03	-	3.92	78.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.20	4.46	4.11	4.57	-	4.34	86.80
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.14	4.31	4.06	4.35	-	4.22	84.40
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.30	4.59	4.45	4.52	-	4.47	89.40
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.18	4.41	4.19	4.49	-	4.32	86.40
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.36	4.55	4.19	4.58	4.10	4.36	87.20
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.17	4.39	4.24	4.22	-	4.26	85.20

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.14) รองลงมา ด้านการให้บริการ (-0.10) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.05) ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (0.04) เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีค่า Gap มากที่สุด (-0.25) รองลงมา งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) (-0.21) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (-0.15) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 56 คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)						งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	3.75	75.00	-0.45	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.26	85.20	4.01	80.20	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.20	84.00	4.10	82.00	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.34	86.80	4.28	85.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	80.60	3.79	75.80	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.18	83.60	4.03	80.60	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.38	87.60	4.14	82.80	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.23	84.60	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.20	84.00	3.95	79.00	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.29	85.80	4.14	82.80	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 56 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ
ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)						งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.05	81.00	3.85	77.00	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.13	82.60	3.71	74.20	-0.42	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	83.80	4.17	83.40	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	4.06	81.20	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	79.80	3.93	78.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.97	79.40	3.88	77.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.25	85.00	4.09	81.80	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.25	85.00	4.03	80.60	-0.22	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.12	82.40	4.01	80.20	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.13	82.60	3.92	78.40	-0.21	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 56 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)						งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	86.80	4.20	84.00	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.13	82.60	4.14	82.80	0.01	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	89.80	4.46	89.20	-0.03	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.23	84.60	4.31	86.20	0.08	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	84.20	4.11	82.20	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.05	81.00	4.06	81.20	0.01	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.59	91.80	4.57	91.40	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.35	87.00	0.02	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.41	88.20	4.34	86.80	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.19	83.80	4.22	84.40	0.03	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 56 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ
ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)						งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.00	4.30	86.00	0.10	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.27	85.40	4.18	83.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่า ที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	88.20	4.59	91.80	0.18	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.41	88.20	0.03	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.40	4.45	89.00	0.13	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.24	84.80	4.19	83.80	-0.05	ความพึงพอใจต่ำกว่า ที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.34	86.80	4.52	90.40	0.18	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.44	88.80	4.49	89.80	0.05	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.32	86.40	4.47	89.40	0.15	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.32	86.40	-0.01	ความพึงพอใจต่ำ กว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 56 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)						งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.30	86.00	4.36	87.20	0.06	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	4.17	83.40	0.00	ความพึงพอใจและ ความคาดหวังเท่ากัน
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	87.60	4.55	91.00	0.17	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.33	86.60	4.39	87.80	0.06	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	82.80	4.19	83.80	0.05	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.19	83.80	4.24	84.80	0.05	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.48	89.60	4.58	91.60	0.10	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.00	80.00	4.22	84.40	0.22	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการเว็บไซต์ ของสำนักหอสมุดฯ	3.94	78.80	4.10	82.00	0.16	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	-	-	-	-	-	-
ภาพรวม	4.25	85.00	4.36	87.20	0.11	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	4.26	85.20	0.09	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง

4.1.3 จุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการในภาพรวมที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า ผู้รับบริการประทับใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 29.71 รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 19.10 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 18.57 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่ผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า มากที่สุด ร้อยละ 46.91 รองลงมา ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 24.69 และปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์บ่่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก และมีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบ มากที่สุด ร้อยละ 25.81 รองลงมา บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม ร้อยละ 16.13 และบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน และขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 60.71 รองลงมา ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา ร้อยละ 14.29 และสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง การทดสอบ การสอบเทียบ เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 39.29 รองลงมา ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ร้อยละ 14.29 และปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้ ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

4.1.4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 57 คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.33	4.36	4.31	4.26	4.38	4.30	4.37	4.31	4.41	4.35	4.34	86.80
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.29	4.27	4.27	4.17	4.37	4.31	4.33	4.27	4.37	4.27	4.29	85.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.44	4.44	4.37	4.31	4.41	4.33	4.41	4.37	4.49	4.39	4.40	88.00
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.27	4.38	4.28	4.29	4.37	4.26	4.36	4.29	4.38	4.39	4.33	86.60
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	4.21	4.38	4.25	4.25	4.37	4.37	4.38	4.32		4.34	4.32	86.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.44	4.72	4.60	4.52	4.62	4.47	4.60	4.59		4.64	4.58	91.60
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.30	4.58	4.45	4.36	4.47	4.32	4.44	4.39		4.52	4.43	88.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.46	4.49	4.59	4.49	4.54	4.50	4.57	4.58		4.50	4.52	90.40

ตารางที่ 57 (ต่อ) คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.43	4.65	4.48	4.41	4.54	4.41	4.47	4.44		4.50	4.48	89.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.58	4.63	4.53	4.52	4.61	4.53	4.57	4.53		4.59	4.57	91.40
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.17	4.17		4.00	4.04	80.80

4.1.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจเกี่ยวกับช่องทางที่กลุ่มผู้รับบริการ สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการ สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 78.87 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 69.64 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 42.56 ตามลำดับ

ส่วนความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/ สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 13.58 อันดับ 2 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.09 และอันดับ 3 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 11.14 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 58 อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)		งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)		งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	3	13.32	3	13.90	4	9.20
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	4	10.86	6	8.98	7	6.03
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	12	1.17	13	0.98	9	4.10
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	2	15.07	2	16.24	2	14.23
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5	9.70	4	11.69	3	10.05
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	15.42	1	17.96	1	18.72
7 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	9	5.49	12	2.21	12	2.94
8. In house Training	13	0.93	9	2.83	11	3.79
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	10	3.62	11	2.34	7	6.03
10. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	11	2.57	10	2.46	10	3.87
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7	6.43	7	6.89	6	6.88
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	6	9.11	5	10.21	5	9.13
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	8	5.84	8	2.95	8	5.03
14. อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น การส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ และควรรับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลากหลาย	14	0.47	14	0.36	13	0.00

ตารางที่ 58 (ต่อ) อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบ เครื่องมือวัด)		งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรอง ห้องปฏิบัติการ)		งานทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	4	10.00	6	8.78	4	9.84
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	5	8.75	2	12.40	7	6.83
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	10	2.50	12	3.03	3	10.11
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	2	17.75	9	5.09	6	8.47
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6	7.50	3	11.44	8	4.37
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	19.50	4	10.33	8	4.37
7 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	12	1.50	11	4.35	1	19.95
8. In house Training	13	1.25	7	8.12	9	2.46
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	8	6.75	1	13.87	2	11.20
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	11	2.00	5	9.08	5	9.29
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	9	4.75	10	4.94	10	1.91
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	7	7.25	8	6.42	8	4.37
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	3	10.50	13	2.07	7	6.83
14. อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น การส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ และควรรับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลากหลาย	14	0.00	14	0.08	11	0.00

ตารางที่ 58 (ต่อ) อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยี ชุมชน)		งานบริการฝึกอบรมและ พัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ)		งานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงาน บริการของหน่วยงาน	3	11.58	1	20.03	1	20.03
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	2	16.49	3	10.86	3	10.86
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	7	6.32	12	2.62	12	2.62
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4	11.40	6	8.47	6	8.47
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	9	3.16	8	4.85	8	4.85
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5	11.05	2	12.63	2	12.63
7 การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	10	1.93	9	4.70	9	4.70
8. In house Training	8	5.61	4	10.17	4	10.17
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	6	9.12	7	7.32	7	7.32
10. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	9	3.16	10	3.78	10	3.78
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	12	0.53	11	2.93	11	2.93
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	1	17.89	5	9.01	5	9.01
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	11	1.76	13	2.47	13	2.47
14. อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สืบค้นข้อมูล ได้ง่ายขึ้น การส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ และควรรับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลากหลาย	13	0.00	14	0.16	14	0.16

ตารางที่ 58 (ต่อ) อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ ในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการรับรองคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพ ผลิตภัณฑ์)		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	1	31.25	2	12.09
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	2	18.75	4	9.82
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	3	12.50	13	3.58
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4	6.25	3	11.14
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5	0.00	7	8.01
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	2	18.75	1	13.58
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	5	0.00	10	4.82
8. In house Training	5	0.00	8	5.18
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	5	0.00	6	8.48
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5	0.00	9	5.00
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	5	0.00	12	4.61
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	5	0.00	5	8.86
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	3	12.50	11	4.70
14. อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น การส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์ และควรรับวิเคราะห์ทดสอบวัตถุตัวอย่างได้หลากหลาย	5	0.00	14	0.13

จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 30.96 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก และด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้ออวกาศ, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 31.37 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 28.93 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร ร้อยละ 17.54 และงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 25.72 โดยต้องการเพิ่มด้านเคมี 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, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ส่วนการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.47 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการเพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ร้อยละ 53.46 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.53 โดยตัวอย่างให้เหตุผลว่าเกษียณอายุแล้ว ร้อยละ 66.67

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.84 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.16 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และควรประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า รวมถึงเพิ่มหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานและแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) ร้อยละ 27.59 รองลงมา ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ และการนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.69 และควรพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลด์เอกสาร ร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

4.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 งาน ได้แก่ 1) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) 2) งานบริการสอบเทียบ 3) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ 4) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ 5) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี 6) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ 7) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 8) งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 9) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 656 หน่วยตัวอย่าง รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 59 สรุปจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	39	5.95
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	158	24.09
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	24	3.66
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	28	4.27
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	214	32.62
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	35	5.34
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	22	3.35
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	20	3.05
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	46	7.01
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	5	0.76
9. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	65	9.91
รวม	656	100.00

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 43.45 รองลงมา หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 35.82 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.64 ตามลำดับ

ส่วนด้านระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 46.19 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 22.56 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวัตถุประสงค์ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 61.43 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 50.61 และเพื่อขอ คำปรึกษา ร้อยละ 25.30 ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการมาติดต่อรับบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 51.52 รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 39.48 และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 35.06 ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 47.72 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 16.77 และทุกเดือน ร้อยละ 15.24 ตามลำดับ

ด้านช่องทางที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 66.62 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 55.18 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 52.74 ตามลำดับ

4.2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และสำนักงานเลขานุการกรม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 60 สรุปคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง				คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.01	4.17	4.01	4.22	4.10	82.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.98	4.11	3.96	4.14	4.05	81.00
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.11	4.25	4.06	4.24	4.17	83.40
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	3.93	4.16	4.01	4.27	4.09	81.80
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	4.37	4.37	4.37	4.57	4.42	88.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.17	4.34	4.18	4.37	4.27	85.40
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.38	4.43	4.28	4.54	4.41	88.20
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	3.86	3.99	3.79	4.01	3.91	78.20
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.22	4.37	4.15	4.38	4.28	85.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.28	4.26	4.17	4.34	4.26	85.20
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.20	4.20	4.20	3.95	4.14	82.80
9. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	4.21	4.38	4.23	4.37	4.30	86.00

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุดเท่ากัน คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) มากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 61 สรุปคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				คะแนนภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	3.66	4.04	3.70	4.07	3.87	77.40
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3.56	4.03	3.71	4.02	3.83	76.60
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	3.74	4.09	3.74	4.13	3.93	78.60
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	3.68	3.99	3.64	4.07	3.85	77.00
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	3.96	4.31	4.07	4.33	4.17	83.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	3.98	4.28	4.09	4.24	4.15	83.00
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.08	4.33	4.15	4.44	4.25	85.00
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.11	4.16	3.71	3.99	3.99	79.80
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.30	4.43	4.37	4.53	4.41	88.20
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.10	4.32	4.10	4.28	4.20	84.00
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.13	4.33	4.53	4.30	4.32	86.40
9. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	4.01	4.24	4.02	4.22	4.12	82.40

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง (-0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (-0.24) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (-0.18) และด้านการให้บริการ (-0.11) รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 62 คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)						งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.60	3.56	71.20	-0.42	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.11	82.20	3.74	74.80	-0.37	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	82.20	4.03	80.60	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.25	85.00	4.09	81.80	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	3.71	74.20	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.06	81.20	3.74	74.80	-0.32	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.14	82.80	4.02	80.40	-0.12	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.24	84.80	4.13	82.60	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.05	81.00	3.83	76.60	-0.22	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.17	83.40	3.93	78.60	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 62 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)						งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.93	78.60	3.68	73.60	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.37	87.40	3.96	79.20	-0.41	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.16	83.20	3.99	79.80	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.37	87.40	4.31	86.20	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	80.20	3.64	72.80	-0.37	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.37	87.40	4.07	81.40	-0.30	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.27	85.40	4.07	81.40	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.57	91.40	4.33	86.60	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.09	81.80	3.85	77.00	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.42	88.40	4.17	83.40	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 62 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)						งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	4.17	83.40	3.98	79.60	-0.19	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.08	81.60	-0.30	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	86.80	4.28	85.60	-0.06	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.43	88.60	4.33	86.60	-0.10	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	83.60	4.09	81.80	-0.09	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.28	85.60	4.15	83.00	-0.13	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.37	87.40	4.24	84.80	-0.13	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.54	90.80	4.44	88.80	-0.10	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.27	85.40	4.15	83.00	-0.12	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.41	88.20	4.25	85.00	-0.16	ความพึงพอใจ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 62 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)						งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	4.11	82.20	0.25	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.22	84.40	4.30	86.00	0.08	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.99	79.80	4.16	83.20	0.17	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.37	87.40	4.43	88.60	0.06	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	75.80	3.71	74.20	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่า ที่คาดหวัง	4.15	83.00	4.37	87.40	0.22	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20	3.99	79.80	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่า ที่คาดหวัง	4.38	87.60	4.53	90.60	0.15	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	3.91	78.20	3.99	79.80	0.08	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง	4.28	85.60	4.41	88.20	0.13	ความพึงพอใจ เหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 62 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)						งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)					
ด้านการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน			คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	85.60	4.10	82.00	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.20	84.00	4.13	82.60	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.26	85.20	4.32	86.40	0.06	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง	4.20	84.00	4.33	86.60	0.13	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.40	4.10	82.00	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.20	84.00	4.53	90.60	0.33	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.34	86.80	4.28	85.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	3.95	79.00	4.30	86.00	0.35	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.26	85.20	4.20	84.00	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง	4.14	82.80	4.32	86.40	0.18	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 62 (ต่อ) คะแนน ร้อยละ และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)					
	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.21	84.20	4.01	80.20	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	87.60	4.24	84.80	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	84.60	4.02	80.40	-0.21	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.37	87.40	4.22	84.40	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.30	86.00	4.12	82.40	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

4.2.3 จุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการในภาพรวมที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมวิทยาศาสตร์บริการประทับใจ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 22.76 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 17.93 และเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

สำหรับประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ร้อยละ 44.83 รองลงมา ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 27.59 และปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก ร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ ร้อยละ 35.71 รองลงมา บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน และบุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 และบุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และการลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รถไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ ร้อยละ 46.67 รองลงมา ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ , ใบเสนอราคา เป็นต้น ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์ พื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.33 และห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ และสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ ร้อยละ 40.00 รองลงมา ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า ร้อยละ 20.00 และไม่ได้รับผลวิเคราะห์ตามช่องทางที่ระบุ ค่าบริการยังสูงไป สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของธุรกิจได้ไม่มากพอ และควรเพิ่มสาขาการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

4.2.4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็น การรักษาความลับของผู้รับบริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ประเด็น การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ มีคะแนนเท่ากัน คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ) มากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน) คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ) คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 63 คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.33	4.42	4.24	4.17	4.25	4.14	4.39	4.34	4.46	4.30	86.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.36	4.36	4.21	4.10	4.23	4.13	4.38	4.28	4.44	4.28	85.60
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.39	4.41	4.29	4.23	4.32	4.22	4.42	4.36	4.44	4.34	86.80
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.25	4.50	4.21	4.17	4.21	4.08	4.37	4.37	4.50	4.30	86.00
2. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	4.36	4.57	4.43	4.39	4.46	4.36	4.46	4.29	4.54	4.43	88.60
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	4.32	4.39	4.22	4.14	4.31	4.14	4.45	4.36	4.50	4.31	86.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	4.51	4.63	4.43	4.43	4.51	4.31	4.63	4.57	4.66	4.52	90.40

ตารางที่ 63 (ต่อ) คะแนน และร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									คะแนนภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ใต้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	4.27	4.68	4.45	4.50	4.55	4.41	4.59	4.50	4.68	4.51	90.20
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	4.45	4.60	4.35	4.30	4.50	4.40	4.55	4.50	4.50	4.46	89.20
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	4.28	4.35	4.26	4.11	4.28	4.24	4.30	4.28	4.37	4.27	85.40
8. งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	4.00	4.60	4.60	4.40	4.40	4.60	4.40	4.40	4.20	4.40	88.00
9. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	4.32	4.49	4.29	4.25	4.40	4.23	4.43	4.31	4.45	4.35	87.00

4.2.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 73.02 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 68.90 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 57.77 ตามลำดับ

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 16.02 อันดับ 2 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 15.20 อันดับ 3 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 11.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์ อาหารและวัสดุ สัมผัสอาหาร)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ ผลิตภัณฑ์อุปโภค)		งานบริการทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุ วิศวกรรม)		งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบ เครื่องมือวัด)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	1	18.14	1	17.20	6	8.40	1	15.17
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	11	1.40	9	6.01	7	6.87	11	0.00
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	2	16.74	3	12.25	2	14.50	5	8.97
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	3	11.16	5	9.42	4	10.69	2	13.79
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	9	4.19	7	6.36	3	11.45	5	8.97
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	4	10.70	6	8.83	8	5.34	4	10.34
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	10	3.72	12	2.47	10	3.05	4	10.34
8. In house Training	12	0.00	13	0.47	11	0.00	10	2.07
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	5	9.77	4	10.37	5	9.16	6	6.90
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	8	5.12	10	3.42	10	3.05	7	4.14
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7	6.05	11	3.30	8	5.34	8	3.45
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	10	3.72	8	6.12	9	4.58	9	2.76
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	6	9.30	2	13.78	1	17.56	3	13.10

ตารางที่ 64 (ต่อ) อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานการรับรอง ระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรอง ห้องปฏิบัติการ)		งานทดสอบความ ชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการ ทดสอบความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ)		งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี (กองเทคโนโลยี ชุมชน)		งานบริการฝึกอบรมและ พัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์ (กองพัฒนานักวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการ)	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	2	15.95	4	8.94	3	12.50	4	8.11
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	8	3.69	10	2.23	2	15.18	8	0.00
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการ สำหรับบุคคลภายนอก	4	9.35	8	4.47	1	17.86	2	15.32
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6	6.26	3	12.29	5	8.93	5	7.21
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	9	2.40	9	2.79	11	2.68	8	0.00
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	6	6.26	7	7.26	9	5.36	6	3.60
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ผ่านระบบออนไลน์	5	8.23	1	20.67	7	7.14	3	10.81
8. In house Training	11	1.03	8	4.47	13	0.00	5	7.21
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	1	20.41	2	17.32	10	3.57	1	23.42
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5	8.23	5	8.38	12	1.79	2	15.32
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	10	2.32	11	1.68	8	6.25	7	1.80
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	7	5.23	11	1.68	6	8.04	6	3.60
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบ รายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	3	10.63	6	7.82	4	10.71	6	3.60

ตารางที่ 64 (ต่อ) อันดับ และร้อยละของความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

ประเด็นความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	งานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)		งานบริการรับรอง คุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรอง คุณภาพผลิตภัณฑ์)		งานสนับสนุน (สำนักงาน เลขานุการกรม)		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	1	20.62	1	22.22	1	18.81	1	16.02
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	10	1.95	4	7.41	9	3.88	11	4.17
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	5	6.61	5	3.70	3	8.36	4	10.55
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8	3.50	3	11.11	6	5.97	5	8.02
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6	5.06	6	0.00	5	6.27	10	4.56
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	4	7.78	4	7.41	4	6.57	6	7.37
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	9	2.33	6	0.00	8	4.48	7	6.29
8. In house Training	9	2.33	6	0.00	10	3.28	13	1.47
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	2	15.56	3	11.11	1	18.81	2	15.20
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	6	5.06	6	0.00	7	5.37	8	5.98
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7	4.28	3	11.11	10	3.28	12	3.32
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	3	9.34	4	7.41	10	3.28	9	5.22
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	2	15.56	2	18.52	2	11.64	3	11.82

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 38.29 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี 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 ในเครื่องต้ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ร้อยละ 37.50 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 27.71 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, Coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อนุเมียนไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก ร้อยละ 23.81 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 27.46 โดยต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series ร้อยละ 30.77 ตามลำดับ

ส่วนการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ร้อยละ 99.24 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 59.79 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 0.76 โดยให้เหตุผลว่า ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ร้อยละ 66.67 และมีทางเลือกอื่น ร้อยละ 33.33

สำหรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.78 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.22 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ ร้อยละ 50.00 รองลงมา นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของงานบริการ ร้อยละ 25.00 และพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โฮลด์เอกสาร และควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงด้านกระบวนการและขั้นตอน เนื่องจากด้านนี้มีค่า Gap ของความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังมากที่สุด และเป็นด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงการให้บริการในด้านนี้มากที่สุด ซึ่งประเด็นที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุง คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งการให้บริการทดสอบ การออกใบรับรอง การขอใบเสนอราคา หรือการขอเอกสารต่าง ๆ และกรมวิทยาศาสตร์บริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งรายละเอียด ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น รวมถึงควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และมีความยุ่งยาก เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงควรมีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอนการให้บริการ หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล (E-mail) เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร การออกกฎระเบียบใหม่ หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงหลักสูตรการอบรม เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of psychology and education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Parasaraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 3 rd. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ (แบบสอบถาม)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 และแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยจำแนกแบบสอบถามแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)
2. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
3. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
4. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)
5. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
6. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)
7. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)
8. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)
9. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)
10. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)
11. แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ

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

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. 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. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. 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
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
- In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

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

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. 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. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. 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
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
- In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

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

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. 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. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. 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
- เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
- In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
- การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
- การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

**งานบริการสอบเทียบ
(กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**



**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 และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง 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. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	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
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ 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
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

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 เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการ 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 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	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 กล้องรับข้อคิดเห็น 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. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี
(กองเทคโนโลยีชุมชน)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยพัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยี

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอด และการสื่อสาร	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

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

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 เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรม และพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. 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
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

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 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

**งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**



**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 และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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 เช่น การตอบอีเมลและเฟซบุ๊ก (Facebook)	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
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบริการสารสนเทศ										
เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ										
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
สารสนเทศ (ข้อมูล) ของสำนักหอสมุดฯ										
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	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 และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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 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. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย และได้มาตรฐาน	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
(กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ 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
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

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

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 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 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

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

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

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

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

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

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

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ										
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 เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด *(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984) 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))

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 ยกเว้นงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนประชากรต่ำกว่า 30 หน่วยตัวอย่าง จึงไม่สามารถนำไปทดสอบ (Try Out) ได้ โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

ลำดับ	งานบริการ	ความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการ		ความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ		ความเชื่อมั่น ในการรับบริการ	
		ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล
1	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	0.983	ดีมาก	0.974	ดีมาก	0.987	ดีมาก
2	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	0.988	ดีมาก	0.983	ดีมาก	0.990	ดีมาก
3	งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	0.968	ดีมาก	0.957	ดีมาก	0.981	ดีมาก
4	งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)	0.942	ดีมาก	0.941	ดีมาก	0.912	ดีมาก
5	งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	0.950	ดีมาก	0.946	ดีมาก	0.948	ดีมาก
6	งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)	0.977	ดีมาก	0.973	ดีมาก	0.978	ดีมาก
7	งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)	0.984	ดีมาก	0.982	ดีมาก	0.993	ดีมาก
8	งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	0.965	ดีมาก	0.963	ดีมาก	0.994	ดีมาก
9	งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	0.922	ดีมาก	0.917	ดีมาก	0.954	ดีมาก
10	งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	-	-	-	-	-	-
11	งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)	0.954	ดีมาก	0.929	ดีมาก	0.971	ดีมาก

1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.983	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	102.87	190.464	0.886	0.982
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	102.80	188.303	0.947	0.981
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	102.67	191.816	0.820	0.982
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	102.80	188.303	0.947	0.981
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	102.53	195.430	0.832	0.982
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	102.73	192.754	0.801	0.982
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	102.33	199.954	0.715	0.983
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	102.60	192.800	0.859	0.982
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	102.60	193.766	0.956	0.981
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	102.53	194.189	0.906	0.982
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	102.53	194.189	0.906	0.982
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	102.60	193.490	0.823	0.982
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	102.60	193.766	0.956	0.981
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	102.87	190.740	0.783	0.983
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	102.60	193.766	0.956	0.981
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	102.73	191.651	0.856	0.982
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	102.53	196.947	0.742	0.983

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	102.87	194.602	0.687	0.983
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	102.93	193.306	0.705	0.983
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	102.87	194.740	0.780	0.982
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	102.73	194.685	0.817	0.982
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	102.60	196.524	0.787	0.982
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	102.47	197.637	0.868	0.982
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	102.47	197.637	0.868	0.982
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	102.53	196.671	0.758	0.982

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.974	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	101.27	157.444	0.951	0.972
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	101.00	163.034	0.911	0.972
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	101.00	165.379	0.767	0.973
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	101.27	160.340	0.740	0.974
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	100.73	168.616	0.763	0.973
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	101.07	161.582	0.723	0.974
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	101.00	165.655	0.750	0.973
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	101.00	165.655	0.750	0.973
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	100.93	169.720	0.484	0.975
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100.80	170.234	0.649	0.974
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100.67	170.161	0.643	0.974
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	100.80	166.372	0.759	0.973
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	101.00	164.000	0.736	0.973
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	101.40	167.007	0.576	0.975
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	101.33	161.609	0.799	0.973
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	101.33	166.989	0.710	0.973
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	100.93	163.099	0.869	0.972

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	101.00	163.034	0.911	0.972
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	101.20	164.166	0.746	0.973
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	101.00	163.034	0.911	0.972
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	100.93	164.478	0.943	0.972
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	100.80	164.855	0.857	0.972
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	100.80	164.855	0.857	0.972
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	100.73	167.651	0.838	0.973
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	100.80	167.890	0.835	0.973

1. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.987	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	40.13	52.671	0.928	0.986
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	40.13	52.947	0.904	0.986
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	40.07	53.306	0.959	0.985
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	40.00	53.241	0.957	0.985
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	40.07	53.306	0.959	0.985
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	40.07	51.651	0.847	0.989
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	39.93	53.030	0.977	0.984
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	39.87	53.913	0.903	0.986
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40.00	53.103	0.970	0.984
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	39.93	53.030	0.977	0.984

2. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.988	25

Item-Total Statistics

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

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

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

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.983	25

Item-Total Statistics

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

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

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

2. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

2.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.990	10

Item-Total Statistics

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

3. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.968	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	100.17	226.006	0.751	0.966
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	100.27	224.823	0.734	0.967
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	100.00	224.345	0.789	0.966
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	100.27	227.582	0.635	0.968
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	99.70	234.286	0.614	0.967
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	99.60	233.007	0.659	0.967
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	99.77	233.840	0.498	0.968
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100.03	231.344	0.724	0.967
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	99.87	227.361	0.802	0.966
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	99.97	228.723	0.708	0.967
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	99.90	228.231	0.781	0.966
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	99.83	226.764	0.813	0.966
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	99.77	226.323	0.911	0.965
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	99.97	222.171	0.821	0.966
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	99.90	220.714	0.848	0.966
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	99.87	220.051	0.831	0.966
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	99.57	232.254	0.694	0.967

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	99.60	235.214	0.477	0.968
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	99.60	235.214	0.477	0.968
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	99.87	229.154	0.771	0.966
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	99.90	232.645	0.675	0.967
22. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	99.77	226.875	0.831	0.966
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	99.93	227.099	0.851	0.966
24. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	99.77	226.530	0.800	0.966
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	99.93	221.099	0.789	0.966

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.957	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	97.93	183.375	0.737	0.955
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	97.83	181.937	0.799	0.954
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	97.80	181.269	0.775	0.955
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	97.60	193.766	0.412	0.958
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.27	189.237	0.693	0.956
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.47	190.120	0.552	0.957
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	97.77	190.944	0.611	0.956
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.83	190.971	0.676	0.956
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	97.70	188.079	0.668	0.956
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97.77	190.185	0.605	0.956
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	97.57	186.392	0.725	0.955
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	97.83	180.557	0.762	0.955
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	97.93	184.961	0.642	0.956
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.93	182.340	0.748	0.955
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.63	181.551	0.816	0.954
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	98.00	187.034	0.598	0.956
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	97.37	191.206	0.597	0.956

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

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. ความพึงพอใจ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.33	189.402	0.691	0.956
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.50	191.224	0.478	0.958
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	97.67	189.540	0.665	0.956
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.57	186.668	0.758	0.955
22. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	97.63	187.757	0.690	0.955
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.60	187.834	0.670	0.956
24. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.57	184.599	0.729	0.955
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.50	187.224	0.807	0.955

3. (ต่อ) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

3.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.981	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	40.50	44.121	0.923	0.978
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	40.53	44.464	0.882	0.980
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	40.63	43.551	0.869	0.980
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	40.67	43.747	0.852	0.981
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	40.57	43.978	0.931	0.978
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	40.63	44.102	0.918	0.979
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	40.57	43.978	0.931	0.978
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	40.63	44.378	0.888	0.980
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40.50	43.707	0.968	0.977
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	40.67	43.609	0.916	0.979

4. งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

4.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.942	24

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	93.23	114.116	0.610	0.940
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	93.57	109.013	0.839	0.936
3. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	93.43	108.737	0.844	0.936
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.23	116.530	0.436	0.942
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.00	113.586	0.693	0.939
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	93.03	114.792	0.672	0.939
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	93.07	115.375	0.631	0.940
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	93.10	114.714	0.701	0.939
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	93.27	116.202	0.522	0.941
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	93.20	115.752	0.525	0.941
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	93.03	114.792	0.672	0.939
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	92.97	114.309	0.703	0.939
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	93.83	114.557	0.373	0.945
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.27	117.099	0.407	0.942
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	93.77	104.806	0.796	0.937
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	93.70	114.838	0.410	0.943
17. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	93.33	112.092	0.657	0.939

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

4.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	93.13	114.257	0.759	0.938
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	93.90	115.541	0.455	0.942
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	93.43	110.875	0.754	0.938
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	93.53	114.189	0.608	0.940
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.37	115.895	0.556	0.940
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	93.33	110.713	0.747	0.938
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	93.23	110.047	0.741	0.938

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

4.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	24

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	94.13	110.257	0.865	0.934
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	94.13	108.809	0.859	0.934
3. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	94.13	112.326	0.733	0.936
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.80	116.097	0.646	0.938
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.73	115.789	0.733	0.937
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	93.73	115.789	0.733	0.937
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.00	116.897	0.500	0.940
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	93.87	116.395	0.715	0.937
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	93.97	118.033	0.549	0.939
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.00	117.724	0.531	0.939
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	93.73	115.789	0.733	0.937
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.97	114.861	0.674	0.937
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.57	110.599	0.671	0.938
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.43	112.875	0.667	0.937
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	94.67	115.333	0.465	0.941
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	94.20	116.993	0.441	0.941
17. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	93.87	114.051	0.754	0.936

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

4.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	93.90	113.817	0.722	0.937
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.60	117.559	0.332	0.943
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	94.20	116.234	0.562	0.939
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94.20	120.028	0.491	0.940
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.03	118.447	0.645	0.938
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.03	112.240	0.731	0.936
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	94.70	118.286	0.346	0.942

4. (ต่อ) งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

4.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.912	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	4.43	0.504	30	4.43
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	4.47	0.507	30	4.47
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.40	0.498	30	4.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	4.17	0.747	30	4.17
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	4.33	0.547	30	4.33
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	4.33	0.479	30	4.33
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	4.47	0.571	30	4.47
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.547	30	4.33
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	4.53	0.507	30	4.53

5. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.950	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	90.87	80.257	0.677	0.948
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	90.70	81.666	0.581	0.949
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.73	80.547	0.706	0.947
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	90.60	82.041	0.580	0.949
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	90.87	79.292	0.702	0.947
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	90.73	79.375	0.745	0.947
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	90.53	80.051	0.773	0.947
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	90.50	81.086	0.666	0.948
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	90.33	82.575	0.628	0.948
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	90.73	80.754	0.567	0.949
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	90.50	79.086	0.785	0.946
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	90.50	80.328	0.743	0.947
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	90.77	81.013	0.610	0.949
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	90.77	81.702	0.608	0.949
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	90.93	81.030	0.658	0.948
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	91.00	79.586	0.662	0.948
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	90.97	78.999	0.639	0.949

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	90.53	81.706	0.604	0.949
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	90.83	82.282	0.691	0.948
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	90.57	80.185	0.687	0.948
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	90.53	80.257	0.677	0.948
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	90.50	79.914	0.707	0.947

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	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	89.20	74.234	0.593	0.944
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	89.13	72.326	0.747	0.942
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89.37	71.964	0.650	0.943
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.97	71.137	0.750	0.942
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	89.30	71.459	0.540	0.946
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	89.00	70.621	0.682	0.943
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	89.03	70.309	0.793	0.941
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.80	72.303	0.659	0.943
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	88.67	73.678	0.521	0.945
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	88.93	70.409	0.811	0.941
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.87	70.533	0.777	0.941
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	89.10	69.610	0.833	0.940
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	89.30	73.045	0.533	0.945
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	89.17	73.730	0.532	0.945
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	89.17	73.661	0.539	0.945
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	89.20	71.683	0.709	0.942
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	89.30	71.390	0.637	0.944

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	88.80	73.545	0.601	0.944
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.93	74.754	0.488	0.945
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.87	72.740	0.622	0.944
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.77	72.392	0.648	0.943
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.73	72.754	0.610	0.944

5. (ต่อ) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

5.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.948	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	36.07	12.547	0.718	0.946
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	35.83	12.626	0.767	0.943
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	35.83	12.489	0.810	0.941
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.93	12.754	0.722	0.946
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	35.83	12.213	0.897	0.936
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.07	12.271	0.703	0.948
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	35.87	12.189	0.898	0.936
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	35.90	12.576	0.774	0.943
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	35.87	12.189	0.898	0.936

6. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

6.1 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	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 กล่องรับข้อคิดเห็น 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

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

6.1 (ต่อ) 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

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

6.2 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	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

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

6.2 (ต่อ) 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

6. (ต่อ) งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ)

6.3 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. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	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

7. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.984	21

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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	94.67	92.920	0.898	0.983
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	94.77	93.702	0.817	0.984
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสม	94.50	93.155	0.965	0.983
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม	94.50	93.155	0.965	0.983
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	94.50	93.155	0.965	0.983
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	94.67	90.230	0.905	0.984
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.67	90.230	0.905	0.984
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.50	93.155	0.965	0.983
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	94.50	93.155	0.965	0.983
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.60	92.938	0.920	0.983
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.50	96.052	0.690	0.985
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	94.60	96.800	0.746	0.985
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.53	96.809	0.797	0.984
14. คุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.53	97.844	0.676	0.985

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	94.43	97.013	0.925	0.984
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	94.43	97.013	0.925	0.984
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.50	97.017	0.810	0.984
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.43	97.013	0.925	0.984
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตาม ความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	94.50	93.155	0.965	0.983
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.50	93.155	0.965	0.983
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.50	96.052	0.690	0.985

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.982	21

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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	94.33	98.920	0.893	0.981
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	94.27	98.892	0.919	0.980
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีระยะเวลาที่เหมาะสม	94.27	99.926	0.829	0.981
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม	94.17	99.040	0.970	0.980
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	94.17	99.040	0.970	0.980
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	94.23	99.082	0.919	0.980
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	94.17	99.040	0.970	0.980
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.17	99.040	0.970	0.980
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	94.17	99.040	0.970	0.980
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.17	101.937	0.704	0.982
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.33	98.920	0.893	0.981
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	94.47	104.740	0.514	0.983
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.10	103.128	0.918	0.981
14. คุณภาพความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	94.10	103.128	0.918	0.981

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	94.10	103.128	0.918	0.981
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	94.37	101.206	0.635	0.983
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.27	100.340	0.722	0.982
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.10	103.128	0.918	0.981
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	94.17	99.040	0.970	0.980
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.33	94.920	0.931	0.981
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.23	97.978	0.746	0.983

7. (ต่อ) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (กองเทคโนโลยีชุมชน)

7.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.993	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	37.10	39.128	0.980	0.991
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	37.03	39.344	0.968	0.992
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	37.10	39.128	0.980	0.991
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	37.00	39.655	0.942	0.993
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	36.93	39.857	0.943	0.993
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	37.10	39.128	0.980	0.991
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	37.10	39.128	0.980	0.991
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	37.03	39.344	0.968	0.992
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.93	39.857	0.943	0.993

8. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.965	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	89.00	175.034	0.744	0.963
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	88.70	180.217	0.484	0.966
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	88.80	178.924	0.573	0.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.70	180.838	0.454	0.966
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	88.90	173.886	0.744	0.963
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	88.80	174.786	0.665	0.964
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	88.40	176.110	0.816	0.963
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.50	175.293	0.853	0.963
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	88.70	174.217	0.590	0.966
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	88.90	170.576	0.785	0.963
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.70	168.838	0.801	0.963
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	88.70	170.079	0.848	0.962
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	88.80	174.166	0.818	0.963
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	88.90	174.300	0.724	0.964
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	89.00	175.448	0.724	0.964
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	89.00	175.448	0.724	0.964
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	88.80	174.166	0.818	0.963

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	88.80	172.303	0.777	0.963
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.90	174.714	0.848	0.963
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.60	173.628	0.787	0.963
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.70	172.769	0.851	0.962
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.70	172.769	0.851	0.962

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.963	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	83.90	155.472	0.663	0.962
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	83.80	157.407	0.599	0.963
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	84.10	154.231	0.672	0.962
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	83.80	152.855	0.592	0.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	83.80	153.062	0.582	0.963
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	83.70	151.045	0.629	0.963
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	83.80	144.786	0.876	0.960
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	83.60	147.145	0.882	0.959
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	83.30	148.769	0.717	0.962
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	83.50	145.707	0.909	0.959
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	83.70	145.252	0.906	0.959
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	83.80	148.097	0.833	0.960
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	84.10	149.472	0.684	0.962
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	83.80	154.097	0.641	0.962
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	84.00	153.724	0.588	0.963
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	83.90	152.162	0.703	0.962
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	83.90	153.197	0.646	0.962

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	83.40	151.076	0.902	0.960
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	83.50	152.948	0.836	0.961
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	83.40	155.628	0.609	0.962
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.50	153.983	0.765	0.961
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	83.40	152.110	0.835	0.960

8. (ต่อ) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

8.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.994	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	32.20	52.303	0.935	0.995
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	32.00	50.276	0.973	0.993
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	32.10	50.783	0.989	0.993
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	32.20	52.303	0.935	0.995
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	32.10	50.783	0.989	0.993
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	32.10	50.783	0.989	0.993
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	32.00	50.276	0.973	0.993
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	32.00	50.276	0.973	0.993
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	32.10	50.783	0.989	0.993

9. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.922	28

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	117.63	104.309	0.501	0.920
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	117.67	102.851	0.604	0.918
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	117.80	100.510	0.695	0.916
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	117.60	101.834	0.594	0.918
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	117.53	103.154	0.515	0.920
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	117.57	103.909	0.465	0.921
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	118.17	100.213	0.669	0.917
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	118.13	99.430	0.737	0.916
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	118.03	103.551	0.760	0.917
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	117.97	102.792	0.694	0.917
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	117.57	105.426	0.506	0.920
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	118.17	109.178	0.284	0.922
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	117.90	111.472	0.056	0.925
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	117.47	106.602	0.481	0.920
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	117.47	106.602	0.481	0.920
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	117.67	103.609	0.650	0.918
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	117.33	108.575	0.300	0.922

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.1 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	117.30	107.941	0.435	0.921
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	117.30	107.941	0.435	0.921
20. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	118.13	100.257	0.648	0.917
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	118.03	99.137	0.742	0.915
22. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	117.90	106.093	0.576	0.919
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	117.87	104.395	0.637	0.918
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	117.43	108.875	0.284	0.922
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	118.10	107.403	0.400	0.921
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	117.93	111.651	0.024	0.926
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	118.03	99.137	0.742	0.915
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	117.90	106.093	0.576	0.919

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.917	28

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	118.50	99.224	0.550	0.914
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	118.50	99.500	0.573	0.913
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	118.53	100.051	0.534	0.914
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	118.43	96.806	0.638	0.912
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	118.43	97.909	0.602	0.913
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	118.67	98.023	0.545	0.914
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	118.97	97.413	0.589	0.913
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	118.87	97.499	0.694	0.911
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	118.87	94.464	0.810	0.909
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	118.40	99.283	0.648	0.912
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	118.47	98.533	0.647	0.912
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	118.83	107.454	-0.002	0.921
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	118.67	107.057	0.037	0.921
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	118.30	103.114	0.391	0.916
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	118.40	100.317	0.562	0.914
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	118.40	100.869	0.575	0.914
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	118.17	103.730	0.332	0.917

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.2 (ต่อ) ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	118.23	101.151	0.534	0.914
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	118.43	100.875	0.514	0.914
20. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	118.90	96.921	0.623	0.912
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	118.73	100.064	0.583	0.913
22. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	118.77	99.013	0.689	0.912
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	118.27	102.823	0.428	0.916
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	118.30	101.114	0.515	0.914
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	118.87	104.120	0.237	0.919
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	118.70	107.734	-0.026	0.922
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	118.73	100.064	0.583	0.913
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	118.77	99.013	0.689	0.912

9. (ต่อ) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

9.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	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	37.40	15.697	0.906	0.945
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	37.40	15.697	0.906	0.945
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	37.50	15.707	0.743	0.953
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	37.43	15.840	0.740	0.953
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	37.37	15.826	0.904	0.945
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	37.63	15.757	0.643	0.960
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	37.40	15.628	0.924	0.944
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	37.40	15.766	0.887	0.946
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	37.53	15.016	0.810	0.950

10. งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

10.1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	13

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. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51.60	31.007	0.747	0.951
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	51.57	31.082	0.700	0.952
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	51.40	30.593	0.700	0.952
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	51.53	30.326	0.716	0.951
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	51.60	30.110	0.803	0.949
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	51.23	29.633	0.769	0.950
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	51.70	30.217	0.789	0.949
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	51.57	30.254	0.750	0.950
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	51.50	30.741	0.631	0.954
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	51.67	31.678	0.696	0.952
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	51.47	28.740	0.860	0.947
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	51.33	28.851	0.892	0.946
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	51.43	28.944	0.899	0.946

10. (ต่อ) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

10.2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	13

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. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51.40	35.766	0.388	0.932
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	51.50	35.845	0.388	0.932
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	51.20	34.510	0.542	0.928
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	51.27	33.306	0.621	0.926
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	51.50	33.707	0.591	0.927
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	50.93	31.789	0.854	0.917
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	51.27	31.237	0.841	0.917
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	51.37	32.999	0.715	0.922
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	51.23	32.599	0.704	0.922
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	51.40	34.938	0.515	0.929
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	51.13	31.637	0.876	0.916
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	51.00	31.448	0.893	0.915
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	51.20	31.890	0.859	0.917

10. (ต่อ) งานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

10.3 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.971	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	35.10	30.507	0.799	0.970
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	34.97	29.895	0.867	0.967
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	35.10	29.472	0.824	0.970
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.27	29.720	0.916	0.966
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	35.07	29.030	0.932	0.965
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	35.27	30.064	0.866	0.968
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	34.93	29.306	0.887	0.967
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	35.03	29.482	0.866	0.968
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	35.00	29.172	0.905	0.966



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