

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 231 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 127 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 104 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	20
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	38
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	40
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	52

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	9
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	13
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	16
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	17
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	18
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	20
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	20
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	21
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	22
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	25

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	28
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	31
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	37

## สารบัญแนกมู

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	15
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายประเด็น	24
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	33

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

### งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	24	18.90
2. หญิง	103	81.10
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	21	16.54
3. 30-39 ปี	58	45.67
4. 40-49 ปี	38	29.92
5. 50-59 ปี	10	7.87
6. 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
7. ไม่ระบุ	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1.58
2. ปริญญาตรี	83	65.35
3. ปริญญาโท	38	29.92
4. ปริญญาเอก	4	3.15
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	23.62
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	96	75.59
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
8. ไม่ระบุ	1	0.79
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.10 และเพศชาย ร้อยละ 18.90 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 45.67 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 29.92 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 16.54 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 7.87 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.35 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.92 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 3.15 และ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.58 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 75.59 รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 23.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	44	34.65
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	31	24.41
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	93	73.23
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	47	37.01
5. คุณภาพของการให้บริการ	51	40.16
6. ราคาค่าบริการ	7	5.51
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	45	35.43
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	11	8.66
9. ทำเลที่ตั้ง	3	2.36

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 73.23 รองลงมา คือ คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 40.16 และการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 37.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	71	55.91
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	4	3.15
3. วิทยุ/โทรทัศน์	4	3.15
4. สื่อสิ่งพิมพ์	18	14.17
5. บุคคลแนะนำ	68	53.54
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	51	40.16
7. อื่น ๆ เช่น เคยฝึกงานกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	1	0.79

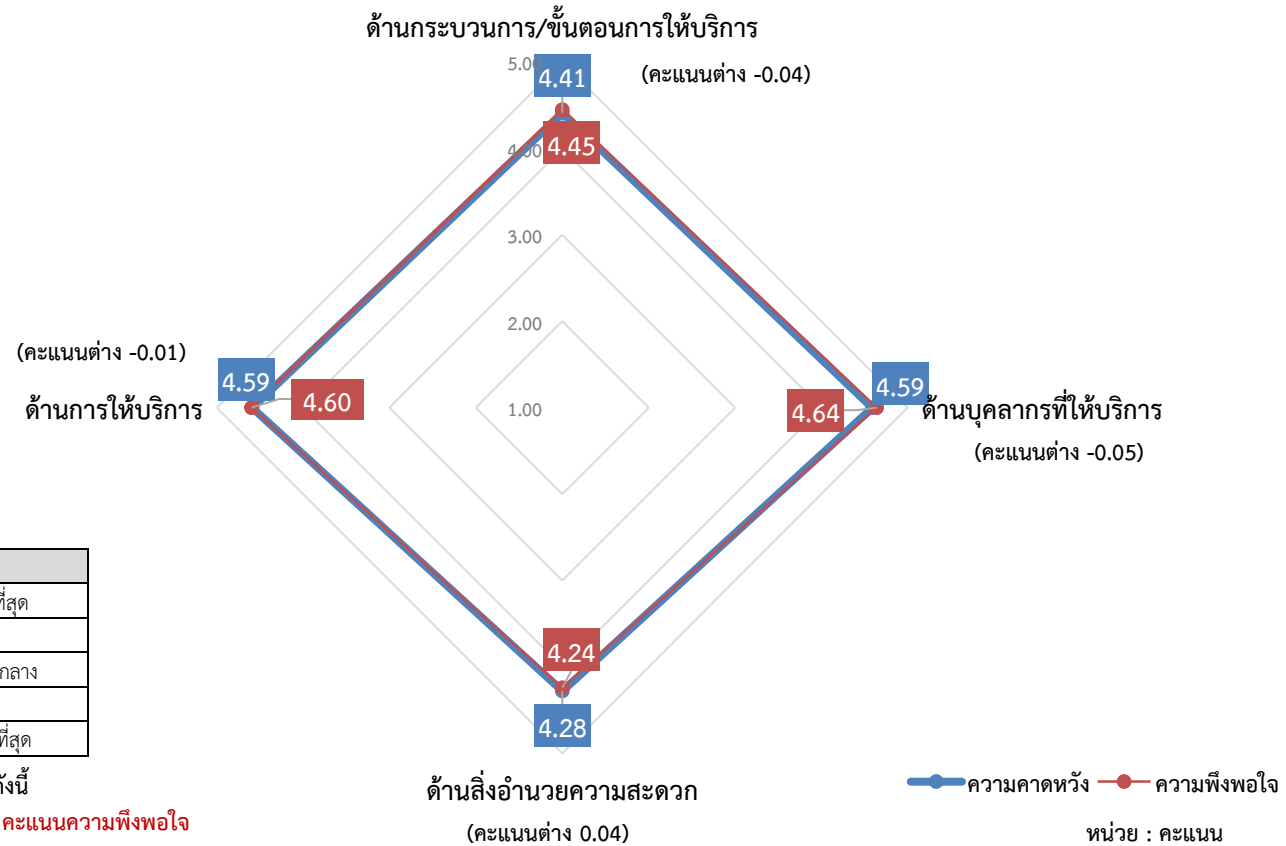
จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 55.91 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 53.54 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 40.16 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.21-5.00	คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	คาดหวัง/พึงพอใจมาก
2.61-3.40	คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	คาดหวัง/พึงพอใจน้อย
1.00-1.80	คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : **คะแนนต่าง** มีวิธีการคิด ดังนี้  
**คะแนนความคาดหวัง - คะแนนความพึงพอใจ**

แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								<b>4.41</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.20</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (10.24)	50 (39.37)	64 (50.39)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.40	0.67	มากที่สุด	88.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (12.60)	48 (37.79)	63 (49.61)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.70	มากที่สุด	87.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (12.60)	46 (36.22)	65 (51.18)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.70	มากที่สุด	87.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.79)	7 (5.51)	51 (40.16)	68 (53.54)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.64	มากที่สุด	89.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.79)	16 (12.60)	47 (37.01)	63 (49.60)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.35	0.73	มากที่สุด	87.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	1 (0.79)	11 (8.73)	43 (34.13)	71 (56.35)	126 (100.00)	1 (0.79)	4.46	0.69	มากที่สุด	89.20
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								<b>4.59</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (0.79)	7 (5.51)	45 (35.43)	74 (58.27)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.51	0.64	มากที่สุด	90.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.79)	4 (3.15)	48 (37.79)	74 (58.27)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.60	มากที่สุด	90.80
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.94)	29 (22.83)	93 (73.23)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.54	มากที่สุด	93.80
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.42)	38 (30.65)	83 (66.93)	124 (100.00)	3 (2.36)	4.65	0.53	มากที่สุด	93.00
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.15)	34 (26.77)	89 (70.08)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.54	มากที่สุด	93.40
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.09)	49 (38.58)	69 (54.33)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.63	มากที่สุด	89.40
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								<b>4.28</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.60</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	1 (0.86)	13 (11.11)	64 (54.70)	39 (33.33)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.21	0.66	มากที่สุด	84.20
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ	0 (0.00)	1 (0.85)	12 (10.26)	63 (53.85)	41 (35.04)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.23	0.66	มากที่สุด	84.60
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.85)	16 (13.68)	59 (50.43)	41 (35.04)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.20	0.70	มาก	84.00
16. ความเพียงพอและความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (6.84)	64 (54.70)	45 (38.46)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.32	0.60	มากที่สุด	86.40

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.83)	7 (5.78)	66 (54.55)	47 (38.84)	121 (100.00)	6 (4.72)	4.31	0.62	มากที่สุด	86.20
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.20)	64 (51.20)	52 (41.60)	125 (100.00)	2 (1.57)	4.34	0.61	มากที่สุด	86.80
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (6.90)	59 (50.86)	49 (42.24)	116 (100.00)	11 (8.66)	4.35	0.61	มากที่สุด	87.00
<b>ด้านการให้บริการ</b>								<b>4.59</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.79)	3 (2.36)	42 (33.07)	81 (63.78)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.58	มากที่สุด	92.00
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.79)	1 (0.79)	44 (34.64)	81 (63.78)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.55	มากที่สุด	92.20
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.79)	4 (3.15)	45 (35.43)	77 (60.63)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.60	มากที่สุด	91.20
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>3 (2.36)</b>	<b>56 (44.10)</b>	<b>68 (53.54)</b>	<b>127 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.51</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.20</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.48</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.60</b>

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.35 (ร้อยละ 87.00) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นการได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>								<b>4.45</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.00</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (9.45)	45 (35.43)	70 (55.12)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.66	มากที่สุด	89.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	3 (2.36)	4 (3.15)	55 (43.31)	65 (51.18)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.67	มากที่สุด	88.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.36)	7 (5.51)	53 (41.73)	64 (50.40)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.40	0.70	มากที่สุด	88.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (7.87)	43 (33.86)	74 (58.27)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.64	มากที่สุด	90.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.79)	12 (9.45)	48 (37.79)	66 (51.97)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.69	มากที่สุด	88.20
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.76)	49 (38.89)	71 (56.35)	126 (100.00)	1 (0.79)	4.52	0.59	มากที่สุด	90.40
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>								<b>4.64</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.80</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.51)	40 (31.50)	80 (62.99)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.60	มากที่สุด	91.40

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.94)	41 (32.28)	81 (63.78)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.57)	29 (22.84)	96 (75.59)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.74	0.47	มากที่สุด	94.80
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.81)	34 (27.42)	89 (71.77)	124 (100.00)	3 (2.36)	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	33 (25.98)	93 (73.23)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.47	มากที่สุด	94.40
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (5.51)	49 (38.58)	71 (55.91)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.60	มากที่สุด	90.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								<b>4.24</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.80</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (17.95)	62 (52.99)	34 (29.06)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.11	0.68	มาก	82.20
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ บอกจุดบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (16.24)	66 (56.41)	32 (27.35)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.11	0.65	มาก	82.20
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (12.82)	68 (58.12)	34 (29.06)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.16	0.63	มาก	83.20
16. ความเพียงพอและความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (6.84)	66 (56.41)	43 (36.75)	117 (100.00)	10 (7.87)	4.30	0.59	มากที่สุด	86.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.26)	68 (56.20)	43 (35.54)	121 (100.00)	6 (4.72)	4.27	0.61	มากที่สุด	85.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (4.80)	62 (49.60)	57 (45.60)	125 (100.00)	2 (1.57)	4.41	0.58	มากที่สุด	88.20
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (7.76)	62 (53.45)	45 (38.79)	116 (100.00)	11 (8.66)	4.31	0.61	มากที่สุด	86.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>								<b>4.60</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>92.00</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.36)	44 (34.65)	80 (62.99)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.54	มากที่สุด	92.20
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.36)	44 (34.65)	80 (62.99)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.54	มากที่สุด	92.20
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.94)	44 (34.64)	78 (61.42)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.57	มากที่สุด	91.40
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>3 (2.36)</b>	<b>49 (38.58)</b>	<b>75 (59.06)</b>	<b>127 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.57</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.50</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.00</b>



จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.74 คะแนน (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา คือ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) และประเด็นความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับการบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	11	8.66
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	4	36.37
2. ระยะเวลาส่งเอกสารการอบรมมีความล่าช้ามาก	2	18.18
3. ตัวอย่าง PT ได้ช้ามากและยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร	2	18.18
4. ระบบขอใบรับรองแบบออนไลน์ยังไม่เสถียรและสมบูรณ์	1	9.09
5. ควรใช้มาตรฐานการประเมินคุณภาพห้องปฏิบัติการแบบเดียวกันในแต่ละปี	1	9.09
6. การติดต่อสอบถามเรื่องการให้บริการต้องติดต่อหลายฝ่าย มักโยนเรื่องกันไปมา	1	9.09
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	116	91.34
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	4.72
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	50.00
2. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะรับสาย	2	33.33
3. พัฒนาศักยภาพด้านการบริการแบบยุค 4.0 ให้แก่เจ้าหน้าที่	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	121	95.28
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	36	28.35
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	33	91.66
2. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking	1	2.78
3. ควรมีเบอร์โทรศัพท์ประจำแต่ละกองงาน ไม่ควรรวมอยู่ที่เบอร์ส่วนกลาง	1	2.78
4. หน้าเว็บไซต์ดูไม่ทันสมัย รกและเกะกะสายตา ทำให้หาข้อมูลได้ยาก	1	2.78
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	91	71.65
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	3.15
1. ระยะเวลาสำหรับการให้บริการล่าช้ามาก	2	50.00
2. อัตราค่าธรรมเนียมใบรับรองสูงเกินไป	2	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	123	96.85
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 91.34 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 8.66 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 36.37 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นระยะเวลาส่งเอกสารการอบรมมีความล่าช้ามาก และประเด็นตัวอย่าง PT ได้ช้ามากและยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 อันดับ 3 คือ ประเด็นระบบขอใบรับรองแบบออนไลน์ยังไม่เสถียรและสมบูรณ์ ประเด็นควรใช้มาตรฐานการประเมินคุณภาพห้องปฏิบัติการแบบเดียวกันในแต่ละปี และประเด็นการติดต่อสอบถามเรื่องการให้บริการต้องติดต่อหลายฝ่าย มักโยนเรื่องกันไปมา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.28 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.72 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 50.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะรับสาย ร้อยละ 33.33 อันดับ 3 คือ ประเด็นการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการแบบยุค 4.0 ให้แก่เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 71.65 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 28.35 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 91.66 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking ควรมีเบอร์โทรศัพท์ประจำแต่ละกองงาน ไม่ควรรวมอยู่ที่เบอร์ส่วนกลาง และประเด็นหน้าเว็บไซต์ดูไม่ทันสมัย รกและเกะกะสายตา ทำให้หาข้อมูลได้ยาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.85 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.15 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ประเด็นระยะเวลาสำหรับการให้บริการล่าช้ามาก และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมใบรับรองสูงเกินไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	32 (25.20)	94 (74.01)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.46	มากที่สุด	94.60
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	28 (22.05)	98 (77.16)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.44	มากที่สุด	95.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	34 (26.77)	92 (72.44)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.47	มากที่สุด	94.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	43 (33.86)	83 (65.35)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.50	มากที่สุด	93.00
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	30 (23.62)	96 (75.59)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.75	0.45	มากที่สุด	95.00
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	34 (26.77)	92 (72.44)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.47	มากที่สุด	94.40
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.57)	35 (27.56)	90 (70.87)	127 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.50	มากที่สุด	93.80
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.79)	30 (23.81)	95 (75.40)	126 (100.00)	1 (0.79)	4.75	0.45	มากที่สุด	95.00
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>								<b>4.72</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>94.40</b>

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.76 คะแนน (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.75 คะแนน (ร้อยละ 95.00) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร และประเด็นการดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	20.87
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	15.62
3	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	14.17
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนครปฐม จังหวัดระยอง และจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น	13.52
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.99
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	4.72
7	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.72
8	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4.33
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.81
10	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	3.54
11	อื่น ๆ เช่น ควรเพิ่มความหลากหลายในการทดสอบ	0.39

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 20.87 รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบหรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 15.62 และเพิ่มการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ร้อยละ 14.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>26</b>	<b>20.47</b>
1. เพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง	4	15.37
2. ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการออกไปเสร็จให้รวดเร็วและทันสมัยกว่าปัจจุบัน	3	11.54
3. เพิ่มการจัดประชุมสัมมนาในส่วนภูมิภาค	3	11.54
4. ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น	3	11.54
5. ปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มช่องทางการชำระเงิน	2	7.69
6. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	7.69
7. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การอบรมให้มากขึ้น	2	7.69
8. การสื่อสารควรเปลี่ยนจากไปรษณีย์เป็นระบบอีเมล (E-mail)	2	7.69
9. เพิ่มการอบรมหัวข้อเกี่ยวกับพารามิเตอร์	1	3.85
10. เพิ่มการรับรองให้มากขึ้น และครอบคลุมกว่าเดิม	1	3.85
11. ปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันตลอด	1	3.85
12. ลดขั้นตอนการส่งข้อมูลที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน	1	3.85
13. เพิ่มเนื้อหาการอบรม	1	3.85
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>101</b>	<b>79.53</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 79.53 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 20.47 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 15.37 รองลงมา คือ ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการออกใบเสร็จให้รวดเร็วและทันสมัยกว่าปัจจุบัน เพิ่มการจัดประชุมสัมมนาในส่วนภูมิภาค และควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.54 และการปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มช่องทางการชำระเงิน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การอบรมให้มากขึ้น และการสื่อสารควรเปลี่ยนจากไปรษณีย์เป็นระบบอีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ



## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	63	60.58
2. รัฐวิสาหกิจ	11	10.58
3. องค์กรมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	13	12.50
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	1	0.96
7. หน่วยงานเอกชน	16	15.38
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 60.58 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 15.38 และหน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	6	5.77
2. ขอข้อมูล	8	7.69
3. ขอรับบริการ	23	22.12
4. ประสานงานทั่วไป	7	6.73
5. ประชุม/สัมมนา	36	34.62
6. เป็นผู้ตรวจประเมิน	61	58.65
7. อื่น ๆ เช่น เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และเป็นคณะกรรมการรับรองห้องปฏิบัติการ	4	3.85

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มาเพื่อวัตถุประสงค์เพราะเป็นผู้ตรวจประเมิน ร้อยละ 58.65 รองลงมา คือ เพื่อประชุม/สัมมนา ร้อยละ 34.62 และขอรับบริการ ร้อยละ 22.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	4	3.85
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	104	100.00
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	13	12.50
5. สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	8.65
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4	3.85
7. กองวัสดุวิศวกรรม	0	0.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	0	0.00
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	13	12.50

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ และกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 และสำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 8.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	87	83.66
2. 6 – 10 ครั้ง	8	7.69
3. 11 – 15 ครั้ง	1	0.96
4. มากกว่า 15 ครั้ง	8	7.69
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 83.66 รองลงมาคือ มาติดต่อ 6 - 10 ครั้ง และมากกว่า 15 ครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 และมาติดต่อ 11 – 15 ครั้ง ร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

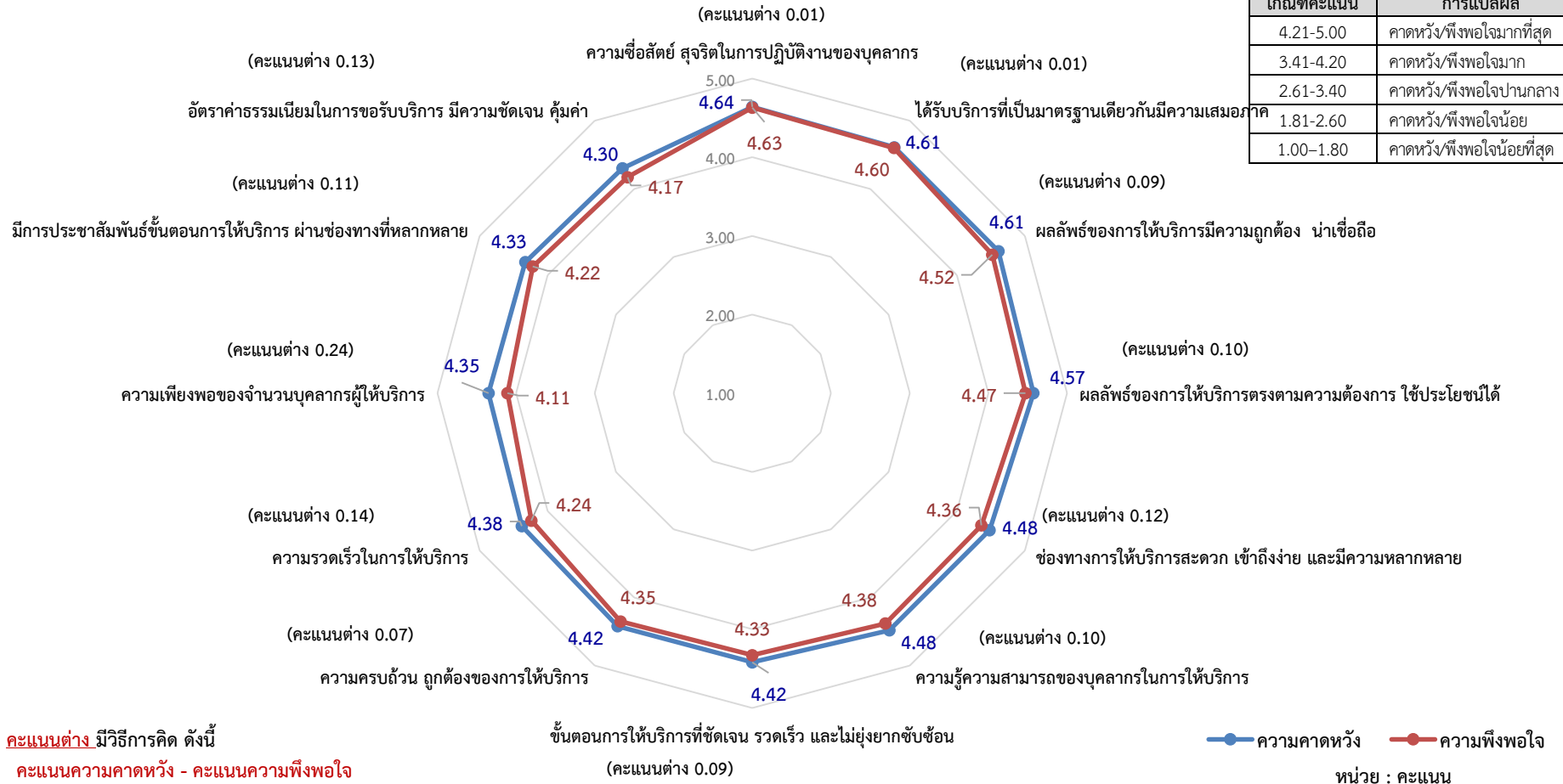
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	24	23.08
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	0.96
3. วิทยุ/โทรทัศน์	2	1.92
4. สื่อสิ่งพิมพ์	11	10.58
5. บุคคลแนะนำ	61	58.65
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	32	30.77
7. อื่น ๆ เช่น จดหมายแจ้งโปรแกรมต่าง ๆ ได้รับเชิญให้ไปเป็นผู้ตรวจประเมิน เคยฝึกงานที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ จากองค์กรที่เคยทำงานเกี่ยวข้องกับ กรมวิทยาศาสตร์บริการ การประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ เคยรับ ราชการที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นต้น	18	17.31

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 58.65 รองลงมา คือ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 30.77 และผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (14.46)	24 (28.91)	47 (56.63)	83 (100.00)	21 (20.19)	4.42	0.73	มากที่สุด	88.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (11.63)	33 (38.37)	43 (50.00)	86 (100.00)	18 (17.31)	4.38	0.69	มากที่สุด	87.60
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (12.25)	33 (33.67)	53 (54.08)	98 (100.00)	6 (5.77)	4.42	0.70	มากที่สุด	88.40
4. ได้รับความบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.74)	22 (21.36)	72 (69.90)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.61	0.65	มากที่สุด	92.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (11.88)	29 (28.71)	60 (59.41)	101 (100.00)	3 (2.88)	4.48	0.70	มากที่สุด	89.60
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (18.00)	31 (31.00)	51 (51.00)	100 (100.00)	4 (3.85)	4.33	0.77	มากที่สุด	86.60
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.92)	23 (22.77)	70 (69.31)	101 (100.00)	3 (2.88)	4.61	0.63	มากที่สุด	92.20
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (9.00)	25 (25.00)	66 (66.00)	100 (100.00)	4 (3.85)	4.57	0.66	มากที่สุด	91.40

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	1 (1.56)	10 (15.62)	22 (34.38)	31 (48.44)	64 (100.00)	40 (38.46)	4.30	0.79	มากที่สุด	86.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (10.58)	32 (30.77)	61 (58.65)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.48	0.68	มากที่สุด	89.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.98)	16 (15.69)	31 (30.39)	54 (52.94)	102 (100.00)	2 (1.92)	4.35	0.78	มากที่สุด	87.00
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (9.62)	17 (16.34)	77 (74.04)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.65	มากที่สุด	92.80
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>9 (8.65)</b>	<b>32 (30.77)</b>	<b>63 (60.58)</b>	<b>104 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.52</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>90.40</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.47</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.40</b>

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็วและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	3 (3.61)	6 (7.23)	35 (42.17)	39 (46.99)	83 (100.00)	21 (20.19)	4.33	0.77	มากที่สุด	86.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (2.32)	1 (1.16)	6 (6.98)	42 (48.84)	35 (40.70)	86 (100.00)	18 (17.31)	4.24	0.83	มากที่สุด	84.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.02)	7 (7.14)	47 (47.96)	43 (43.88)	98 (100.00)	6 (5.77)	4.35	0.66	มากที่สุด	87.00
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (2.91)	35 (33.98)	65 (63.11)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.60	0.55	มากที่สุด	92.00
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	3 (2.97)	6 (5.94)	44 (43.56)	48 (47.53)	101 (100.00)	3 (2.88)	4.36	0.73	มากที่สุด	87.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (1.00)	4 (4.00)	8 (8.00)	46 (46.00)	41 (41.00)	100 (100.00)	4 (3.85)	4.22	0.84	มากที่สุด	84.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (5.94)	36 (35.64)	59 (58.42)	101 (100.00)	3 (2.88)	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (11.00)	31 (31.00)	58 (58.00)	100 (100.00)	4 (3.85)	4.47	0.69	มากที่สุด	89.40

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	2 (3.13)	11 (17.19)	25 (39.06)	26 (40.62)	64 (100.00)	40 (38.46)	4.17	0.83	มาก	83.40
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.96)	13 (12.50)	36 (34.62)	54 (51.92)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.38	0.74	มากที่สุด	87.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	5 (4.90)	17 (16.67)	42 (41.18)	38 (37.25)	102 (100.00)	2 (1.92)	4.11	0.85	มาก	82.20
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (8.65)	20 (19.23)	75 (72.12)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.63	0.64	มากที่สุด	92.60
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>1 (0.96)</b>	<b>10 (9.62)</b>	<b>38 (36.54)</b>	<b>55 (52.88)</b>	<b>104 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.41</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.20</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>								<b>4.37</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	3.85
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	3	75.00
2. เพิ่มความละเอียดในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	100	96.15
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	5.77
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ	4	66.67
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	98	94.23
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	9	8.65
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	6	66.67
2. ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไป	2	22.22
3. เพิ่มการบริการค้นหาข้อมูลห้องสมุดแบบออนไลน์	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	95	91.35
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	3.85
1. ขยายขอบเขตการบริการด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมกว่าปัจจุบัน	1	25.00
2. ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วกว่านี้	1	25.00
3. เพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค	1	25.00
4. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	100	96.15
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.15 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.85 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 75.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นควรเพิ่มความละเอียดในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

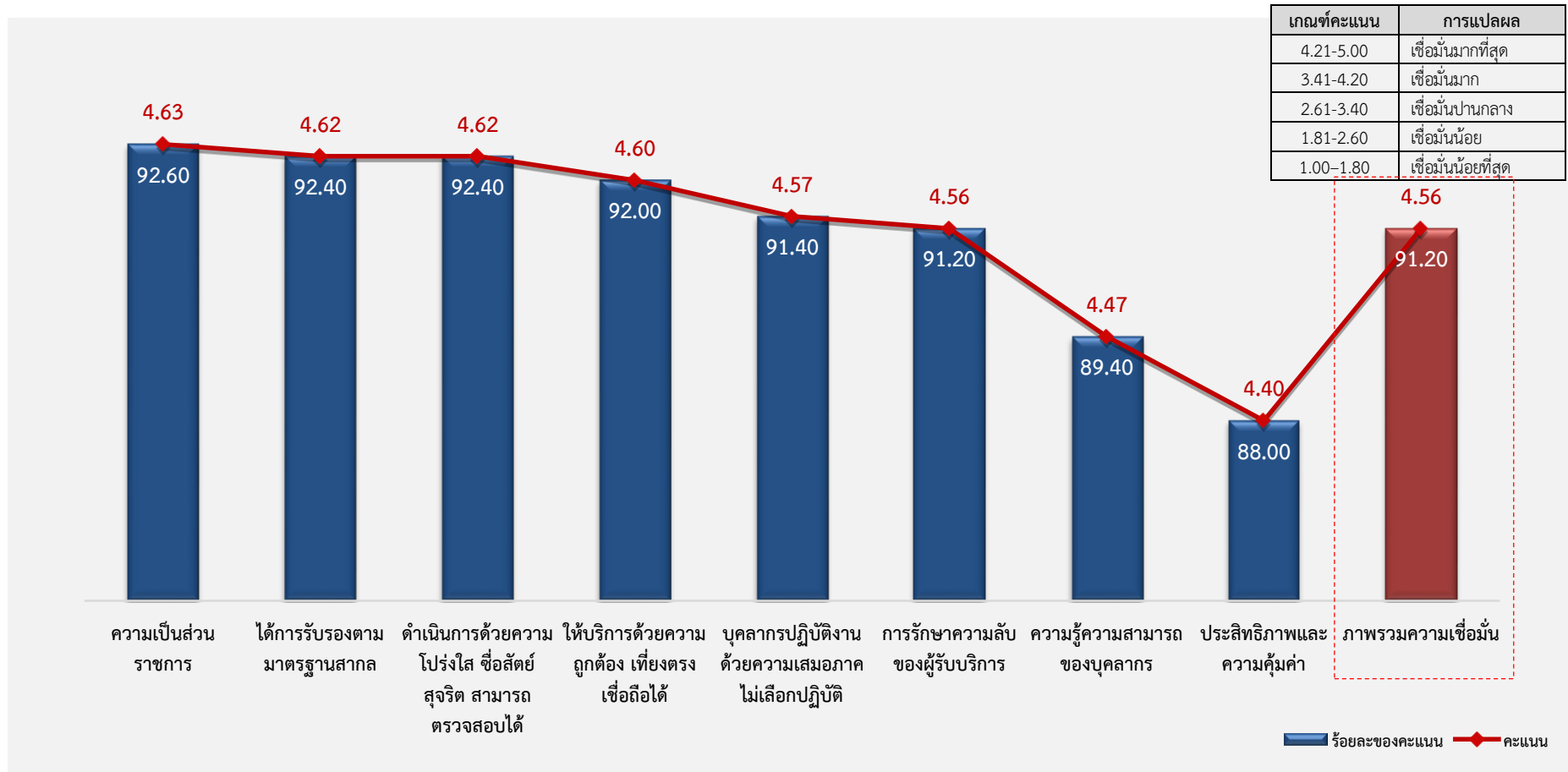
**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 94.23 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.77 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ ร้อยละ 66.67 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 91.35 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 8.65 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 66.67 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นควรปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไป ร้อยละ 22.22 อันดับ 3 คือ ประเด็นเพิ่มการบริการการค้นหาข้อมูลห้องสมุดแบบออนไลน์ ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.15 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.85 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ ประเด็นการขยายขอบเขตการบริการด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมกว่าปัจจุบัน ประเด็นปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วกว่าเดิม ประเด็นเพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค และประเด็นเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.84)	31 (29.81)	69 (66.35)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.63	0.56	มากที่สุด	92.60
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (3.85)	32 (30.77)	68 (65.38)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.62	0.56	มากที่สุด	92.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	5 (4.81)	2 (1.92)	36 (34.62)	61 (58.65)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.76	มากที่สุด	89.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	4 (3.88)	6 (5.83)	38 (36.89)	55 (53.40)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.40	0.77	มากที่สุด	88.00
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.77)	25 (24.27)	70 (67.96)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.60	0.63	มากที่สุด	92.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (6.80)	25 (24.27)	71 (68.93)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.62	0.61	มากที่สุด	92.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	4 (3.85)	2 (1.92)	29 (27.88)	69 (66.35)	104 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.72	มากที่สุด	91.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (7.77)	29 (28.15)	66 (64.08)	103 (100.00)	1 (0.96)	4.56	0.64	มากที่สุด	91.20
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>								<b>4.56</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.20</b>

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	22	21.15
2. อีเมล (E-mail)	77	74.04
3. ไปรษณีย์	7	6.73
4. โทรศัพท์	67	64.42
5. โทรสาร (Fax)	2	1.92
6. ข้อความ (SMS)	2	1.92
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	6	5.77
8. ไลน์ (Line)	34	32.69
9. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และหนังสือราชการ	10	9.62

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 74.04 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 64.42 และสะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ (Line) ร้อยละ 32.69 ตามลำดับ



ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	12.02
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	9.29
3	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	8.81
4	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	7.53
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	5.77
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4.33
7	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น	3.53
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	3.53
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.04
10	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	2.40
11	อื่น ๆ เช่น เป็นที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ	0.16

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 12.02 รองลงมา คือ การส่งมอบรายงาน ผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 9.29 และเพิ่มการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ร้อยละ 8.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ  
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>12</b>	<b>11.54</b>
1. เพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง	3	25.00
2. การอบรมแต่ละครั้งควรนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม	2	16.69
3. เพิ่มวารสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการแบบออนไลน์	1	8.33
4. เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณสำหรับซื้อเครื่องมือให้ทันสมัย	1	8.33
5. เพิ่มความหลากหลายของเครื่องมือวิเคราะห์	1	8.33
6. เพิ่มสถานที่จอดรถ	1	8.33
7. ควรรักษาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือไว้ตลอด	1	8.33
8. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	1	8.33
9. ลดค่าใช้จ่ายในการวิเคราะห์ลง	1	8.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>92</b>	<b>88.46</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือ  
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 88.46 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 11.54 โดยเสนอแนะ  
ในเรื่องการเพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ การอบรมแต่ละ  
ครั้งควรนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม ร้อยละ 16.69 และการเพิ่มวารสารของ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการแบบออนไลน์ เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณสำหรับซื้อเครื่องมือให้ทันสมัย  
เพิ่มความหลากหลายของเครื่องมือวิเคราะห์ เพิ่มสถานที่จอดรถ ควรรักษาความเที่ยงตรงและ  
ความน่าเชื่อถือไว้ตลอด เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ และลดค่าใช้จ่าย  
ในการวิเคราะห์ลง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ประกอบด้วย หน่วยงานเอกชน จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่บริหารงาน โดยงานที่ไปใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่ คือ การทดสอบทางห้องปฏิบัติการงานบริการ (Proficiency Testing (PT) Program) การส่งตัวอย่างไปทดสอบ และการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

**ประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**  
พบว่า โดยปกติผู้รับบริการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการทางเว็บไซต์และมีการติดต่อกันทางอีเมลหรือการโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ โดยข้อมูลที่ผู้รับบริการติดตามนั้น ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรม ข้อมูลเรื่องกฎระเบียบของการให้บริการ เป็นต้น

**ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ**  
พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องของการรายงานผล เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในการเป็นแหล่งอ้างอิงผลการทดสอบ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ค่อนข้างง่าย ความพึงพอใจในการที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียง บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญสูง ระหว่างการตรวจประเมินเจ้าหน้าที่มีการให้ความรู้เชิงลึกและคำแนะนำที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพห้องปฏิบัติการ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดความคล่องตัว และทำให้การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ห้องทดสอบรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจในคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำห้องปฏิบัติการอย่างละเอียด และอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว และอำนวยความสะดวกโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ เช่น การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นต้น

**ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ** โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 9.33 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 1 ท่าน และ 9 คะแนน จำนวน 2 ท่าน) โดยให้เหตุผลว่าการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าจุดเด่นที่สำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ การมีบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในลักษณะที่รู้ลึก รู้จริง ส่วนจุดเด่นอื่น ๆ ที่เป็นเรื่องรอง คือ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน และราคาที่ไม่สูงมาก หรืออาจจะเรียกได้ว่ามีราคาที่ถูกลงกว่าการบริการของภาคเอกชนหรือหน่วยงานเอกชน

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การจัดหมวดหมู่ในเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้ดูเข้าใจง่าย
- 2) การปรับปรุงในเรื่องของสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3) การจัดตั้งให้มีหน่วยงานย่อยในพื้นที่เขตอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น
- 4) การบริการในเรื่องของการชำระเงินให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 5) ในส่วนของการสอบเทียบควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการออกไปรับรองที่ล่าช้าควรมีการปรับระยะเวลาให้เร็วขึ้นและกระชับขึ้น

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ  
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....  
สถานที่สัมภาษณ์.....  
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....  
ตำแหน่ง..... แผนก/ ฝ่าย.....  
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน.....  
ที่อยู่.....  
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....  
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
- 2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
- 3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์  
บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหาร  
จัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
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
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน  
 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม  4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs  
 5. เกษตรกร  6. นักเรียน/นักศึกษา  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน  8. อื่น ๆ.....
5. 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).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 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 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
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
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
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	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 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
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/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
20. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

#### 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

#### 3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

## ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 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

1. ท่านต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง  
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ           |
| <input type="radio"/> 3. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์กรวิชาชีพ         |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. อื่น ๆ.....           |

**2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

**3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)**

- 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
- 2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน
- 3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
- 4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ
- 5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
- 7. กองวัสดุวิศวกรรม
- 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
- 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

**4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1. 1 – 5 ครั้ง   | <input type="radio"/> 2. 6 – 10 ครั้ง     |
| <input type="radio"/> 3. 11 – 15 ครั้ง | <input type="radio"/> 4. มากกว่า 15 ครั้ง |



### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

#### 3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

#### 3.4 ด้านการให้บริการ

.....  
.....  
.....

### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 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

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail       | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook        | <input type="checkbox"/> 8. Line         | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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



ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

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

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

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	22

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	92.470	78.120	.670	.952
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	92.470	78.257	.722	.952
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.500	77.776	.710	.952
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	92.430	77.633	.773	.951
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	92.370	80.102	.532	.954
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	92.330	77.816	.745	.951
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	92.400	78.317	.780	.951
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	92.400	78.317	.780	.951
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	92.130	81.154	.609	.953
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	92.200	81.407	.547	.954
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	92.170	80.902	.621	.953
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	92.500	77.224	.760	.951
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	92.770	78.116	.598	.954
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	92.670	77.954	.709	.952
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	92.730	76.823	.734	.952
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	92.570	79.357	.739	.952
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	92.630	79.068	.727	.952
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	92.670	78.713	.640	.953
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	92.570	79.357	.739	.952

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	92.130	80.740	.660	.953
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.130	80.740	.660	.953
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	92.270	79.582	.649	.953

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	22

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	93.770	66.323	.715	.943
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	93.870	66.740	.664	.944
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.900	66.162	.659	.944
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.830	65.799	.692	.944
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.870	65.844	.629	.945
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	93.730	67.099	.725	.943
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	93.770	67.013	.637	.945
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	93.770	67.013	.637	.945
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	93.530	68.947	.614	.945
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	93.630	68.240	.624	.945
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.530	68.947	.614	.945
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	93.830	66.075	.737	.943
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.270	66.340	.572	.946
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	94.200	66.166	.655	.944
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	94.230	65.564	.678	.944
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	94.100	66.438	.702	.944
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	94.130	65.637	.734	.943
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	93.970	66.102	.678	.944
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	94.100	66.438	.702	.944

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	93.630	68.033	.652	.944
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.630	68.033	.652	.944
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	93.700	69.390	.445	.947

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	33.600	6.800	.930	.969
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	33.600	6.800	.930	.969
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	33.670	6.851	.801	.977
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	33.600	6.938	.856	.973
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	33.570	6.875	.966	.968
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	33.570	6.875	.966	.968
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	33.600	6.938	.856	.973
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	33.600	6.869	.893	.971