คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 298 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 279 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 19 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ **ก**

สารบัญ **ข**

สารบัญตาราง **ค**

สารบัญแผนภูมิ **จ**

ผลการสำรวจ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ 1

ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 19

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ 36

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ **38**

ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ **49**

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	9
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	13
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	16
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	17
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	18
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	19
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	19
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	20
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	20
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	21
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	26
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	29
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	32
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	33
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	35

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	15
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	22
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	31

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	11	3.94
2. หญิง	268	96.06
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	47	16.85
3. 30-39 ปี	120	43.01
4. 40-49 ปี	81	29.03
5. 50-59 ปี	31	11.11
6. 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.43
2. ปริญญาตรี	212	75.99
3. ปริญญาโท	62	22.22
4. ปริญญาเอก	1	0.36
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	17.56
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	228	81.72
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	2	0.72
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 96.06 และเพศชายร้อยละ 3.94 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 43.01 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 29.03 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 16.85 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.99 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 22.22 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 81.72 รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.56 และไม่ระบุ ร้อยละ 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	97	34.77
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	92	32.97
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	211	75.63
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	100	35.84
5. คุณภาพของการให้บริการ	67	24.01
6. ราคาค่าบริการ	60	21.51
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	87	31.18
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	40	14.34
9. ทำเลที่ตั้ง	13	4.66
10. อื่นๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่มีหัวข้อที่ต้องเรียนรู้	0	0.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 75.63 รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 35.84 และเป็นส่วนราชการ ร้อยละ 34.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

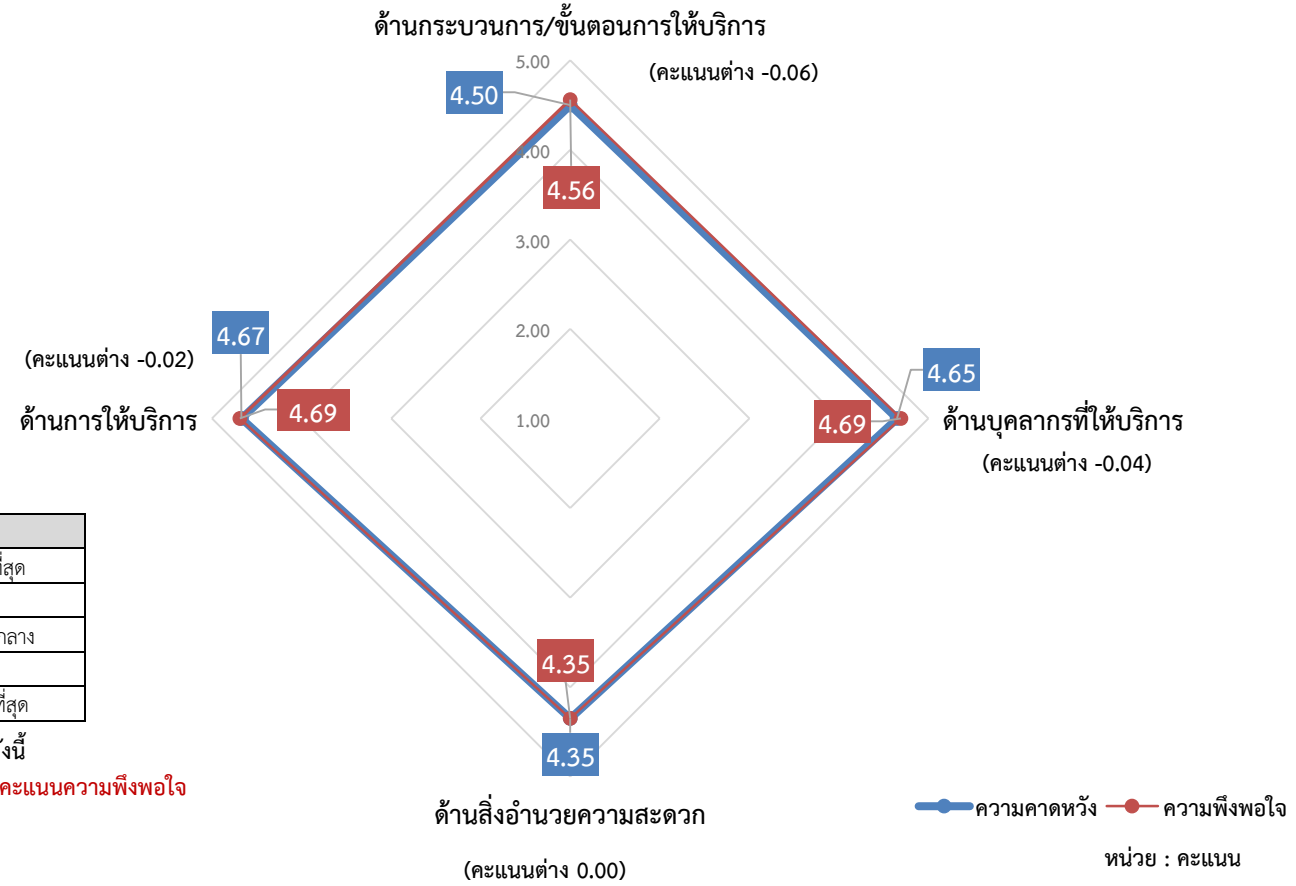
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	169	60.57
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	5	1.79
3. วิทยุ/โทรทัศน์	5	1.79
4. สื่อสิ่งพิมพ์	30	10.75
5. บุคคลแนะนำ	118	42.29
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	97	34.77
7. อื่น ๆ	2	0.72

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 60.57 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 42.29 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 34.77 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

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 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								**4.50**	**0.64**	**มากที่สุด**	**90.00**
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.36)	18 (6.45)	100 (35.84)	160 (57.35)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.63	มากที่สุด	90.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	2 (0.72)	17 (6.09)	99 (35.48)	161 (57.71)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.65	มากที่สุด	90.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.72)	23 (8.24)	104 (37.28)	150 (53.76)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.44	0.68	มากที่สุด	88.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.36)	20 (7.17)	97 (34.77)	161 (57.70)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.65	มากที่สุด	90.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.36)	12 (4.33)	91 (32.85)	173 (62.46)	277 (100.00)	2 (0.72)	4.57	0.60	มากที่สุด	91.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								**4.65**	**0.59**	**มากที่สุด**	**93.00**
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	2 (0.73)	13 (4.76)	80 (29.31)	178 (65.20)	273 (100.00)	6 (2.15)	4.59	0.62	มากที่สุด	91.80
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	3 (1.12)	9 (3.37)	73 (27.34)	182 (68.17)	267 (100.00)	12 (4.30)	4.63	0.61	มากที่สุด	92.60

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.40)	7 (2.79)	50 (19.92)	193 (76.89)	251 (100.00)	28 (10.04)	4.73	0.53	มากที่สุด	94.60
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.46)	9 (4.11)	40 (18.26)	169 (77.17)	219 (100.00)	60 (21.51)	4.72	0.56	มากที่สุด	94.40
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.38)	9 (3.38)	60 (22.56)	196 (73.68)	266 (100.00)	13 (4.66)	4.70	0.55	มากที่สุด	94.00
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.24)	18 (7.47)	69 (28.63)	151 (62.66)	241 (100.00)	38 (13.62)	4.53	0.69	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								**4.35**	**0.68**	**มากที่สุด**	**87.00**
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.55)	2 (1.10)	23 (12.64)	82 (45.05)	74 (40.66)	182 (100.00)	97 (34.77)	4.24	0.76	มากที่สุด	84.80
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	1 (0.56)	1 (0.56)	12 (6.66)	92 (51.11)	74 (41.11)	180 (100.00)	99 (35.48)	4.32	0.67	มากที่สุด	86.40
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	1 (0.56)	1 (0.56)	12 (6.66)	89 (49.44)	77 (42.78)	180 (100.00)	99 (35.48)	4.33	0.68	มากที่สุด	86.60
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.55)	1 (0.55)	13 (7.18)	92 (50.83)	74 (40.89)	181 (100.00)	98 (35.13)	4.31	0.68	มากที่สุด	86.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.52)	0 (0.00)	19 (9.79)	88 (45.36)	86 (44.33)	194 (100.00)	85 (30.47)	4.33	0.69	มากที่สุด	86.60
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.73)	20 (7.27)	95 (34.55)	158 (57.45)	275 (100.00)	4 (1.43)	4.49	0.66	มากที่สุด	89.80
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.54)	11 (5.95)	84 (45.4)	89 (48.11)	185 (100.00)	94 (33.69)	4.41	0.63	มากที่สุด	88.20
ด้านการให้บริการ								**4.67**	**0.55**	**มากที่สุด**	**93.40**
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.36)	7 (2.51)	72 (25.81)	199 (71.32)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.54	มากที่สุด	93.60
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.36)	5 (1.79)	70 (25.09)	203 (72.76)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.70	0.52	มากที่สุด	94.00
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (3.59)	61 (21.86)	208 (74.55)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.53	มากที่สุด	94.20
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (6.45)	77 (27.60)	184 (65.95)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.59	0.61	มากที่สุด	91.80
ภาพรวมการให้บริการ	**0 (0.00)**	**0 (0.00)**	**9 (3.22)**	**96 (34.41)**	**174 (62.37)**	**279 (100.00)**	**0 (0.00)**	**4.59**	**0.55**	**มากที่สุด**	**91.80**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								**4.55**	**0.60**	**มากที่สุด**	**91.00**

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา คือ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								**4.56**	**0.61**	**มากที่สุด**	**91.20**
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.72)	11 (3.94)	98 (35.13)	168 (60.21)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	3 (1.07)	9 (3.23)	97 (34.77)	170 (60.93)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.61	มากที่สุด	91.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.43)	13 (4.66)	102 (36.56)	160 (57.35)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.66	มากที่สุด	90.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.72)	9 (3.22)	96 (34.41)	172 (61.65)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.59	มากที่สุด	91.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (0.72)	5 (1.81)	90 (32.49)	180 (64.98)	277 (100.00)	2 (0.72)	4.62	0.56	มากที่สุด	92.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								**4.69**	**0.55**	**มากที่สุด**	**93.80**
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	2 (0.73)	7 (2.57)	83 (30.40)	181 (66.30)	273 (100.00)	6 (2.15)	4.62	0.58	มากที่สุด	92.40
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	3 (1.12)	6 (2.25)	68 (25.47)	190 (71.16)	267 (100.00)	12 (4.30)	4.67	0.58	มากที่สุด	93.40
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.80)	3 (1.20)	41 (16.33)	205 (81.67)	251 (100.00)	28 (10.04)	4.79	0.49	มากที่สุด	95.80

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
9. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.46)	3 (1.37)	42 (19.18)	173 (78.99)	219 (100.00)	60 (21.51)	4.77	0.48	มากที่สุด	95.40
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (0.75)	4 (1.50)	59 (22.18)	201 (75.57)	266 (100.00)	13 (4.66)	4.73	0.52	มากที่สุด	94.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.24)	10 (4.15)	75 (31.12)	153 (63.49)	241 (100.00)	38 (13.62)	4.57	0.64	มากที่สุด	91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								**4.35**	**0.67**	**มากที่สุด**	**87.00**
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.55)	4 (2.20)	25 (13.74)	80 (43.95)	72 (39.56)	182 (100.00)	97 (34.77)	4.20	0.80	มาก	84.00
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	1 (0.56)	1 (0.56)	11 (6.11)	98 (54.44)	69 (38.33)	180 (100.00)	99 (35.48)	4.29	0.66	มากที่สุด	85.80
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	1 (0.56)	1 (0.56)	11 (6.11)	94 (52.22)	73 (40.55)	180 (100.00)	99 (35.48)	4.32	0.66	มากที่สุด	86.40
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.55)	1 (0.55)	13 (7.18)	98 (54.15)	68 (37.57)	181 (100.00)	98 (35.13)	4.28	0.67	มากที่สุด	85.60
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.51)	1 (0.52)	13 (6.70)	89 (45.88)	90 (46.39)	194 (100.00)	85 (30.47)	4.37	0.68	มากที่สุด	87.40

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.73)	16 (5.82)	90 (32.73)	167 (60.72)	275 (100.00)	4 (1.43)	4.53	0.64	มากที่สุด	90.60
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.54)	5 (2.70)	88 (47.57)	91 (49.19)	185 (100.00)	94 (33.69)	4.45	0.58	มากที่สุด	89.00
ด้านการให้บริการ								**4.69**	**0.53**	**มากที่สุด**	**93.80**
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.36)	3 (1.08)	75 (26.88)	200 (71.68)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.70	0.50	มากที่สุด	94.00
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.36)	2 (0.72)	71 (25.45)	205 (73.47)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.49	มากที่สุด	94.40
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.36)	4 (1.43)	67 (24.02)	207 (74.19)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.50	มากที่สุด	94.40
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	2 (0.72)	12 (4.30)	81 (29.03)	184 (65.95)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.61	มากที่สุด	92.00
ภาพรวมการให้บริการ	**1 (0.36)**	**1 (0.36)**	**2 (0.72)**	**99 (35.48)**	**176 (63.08)**	**279 (100.00)**	**0 (0.00)**	**4.61**	**0.56**	**มากที่สุด**	**92.20**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								**4.58**	**0.58**	**มากที่สุด**	**91.60**

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.79 คะแนน (ร้อยละ 95.80) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.77 คะแนน (ร้อยละ 95.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา คือ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) และประเด็นการส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**24**	**8.60**
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	*11*	*45.83*
2. เรื่องพารามิเตอร์ต้องการให้มีความหลากหลายมากขึ้น	*5*	*20.83*
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบให้มากขึ้น	*3*	*12.50*
4. เพิ่มโปรแกรมสำหรับการตรวจต่าง ๆ	*2*	*8.33*
5. เพิ่มการตอบอธิบายข้อสงสัยให้มากขึ้น	*1*	*4.17*
6. ควรมีการแจ้งวันเวลาและรอบของการจัดการทดสอบให้ชัดเจน	*1*	*4.17*
7. ระยะเวลาออกใบเสร็จมีความล่าช้ามาก	*1*	*4.17*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**255**	**91.40**
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**5**	**1.79**
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	*3*	*60.00*
2. เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินห้องปฏิบัติการแต่ละคณะควรมีมาตรฐานเดียวกัน	*1*	*20.00*
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยทางโทรศัพท์อย่างไม่เต็มใจ	*1*	*20.00*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**274**	**98.21**
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**42**	**15.05**
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	*31*	*73.81*
2. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking หรือบัตรเครดิต	*3*	*7.14*
3. ขยายพื้นที่ให้บริการหลาย ๆ จุด ครอบคลุมทั้งประเทศ	*3*	*7.14*
4. ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและดูใหม่ขึ้น	*2*	*4.77*
5. ขยายพื้นที่การให้บริการให้กว้างขึ้น	*1*	*2.38*
6. มีอีเมล (E-mail) สำหรับการติดต่อแต่ละกองงาน	*1*	*2.38*
7. ควรมีช่องทางการบริการแบบออนไลน์	*1*	*2.38*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**237**	**84.95**
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**19**	**6.81**
1. เพิ่มความหลากหลายของงานทดสอบ	*10*	*52.64*
2. การติดต่อทางด้านโทรศัพท์ติดต่อยากมากกว่าจะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง	*5*	*26.31*

ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
3. เพิ่มหัวข้อการอบรมให้หลากหลายมากขึ้น	*1*	*5.26*
4. เพิ่มการอัพเดตข้อมูลของกรมฯ ในเว็บไซต์	*1*	*5.26*
5. เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ	*1*	*5.26*
6. เพิ่มการตอบกลับด้านเอกสาร	*1*	*5.26*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**260**	**93.19**
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 91.40 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 8.60 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 45.83 รองลงมาอันดับ 2 คือ เรื่องพารามิเตอร์ต้องการให้มีความหลากหลายมากขึ้น ร้อยละ 20.83 อันดับ 3 คือ เพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบให้มากขึ้น ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

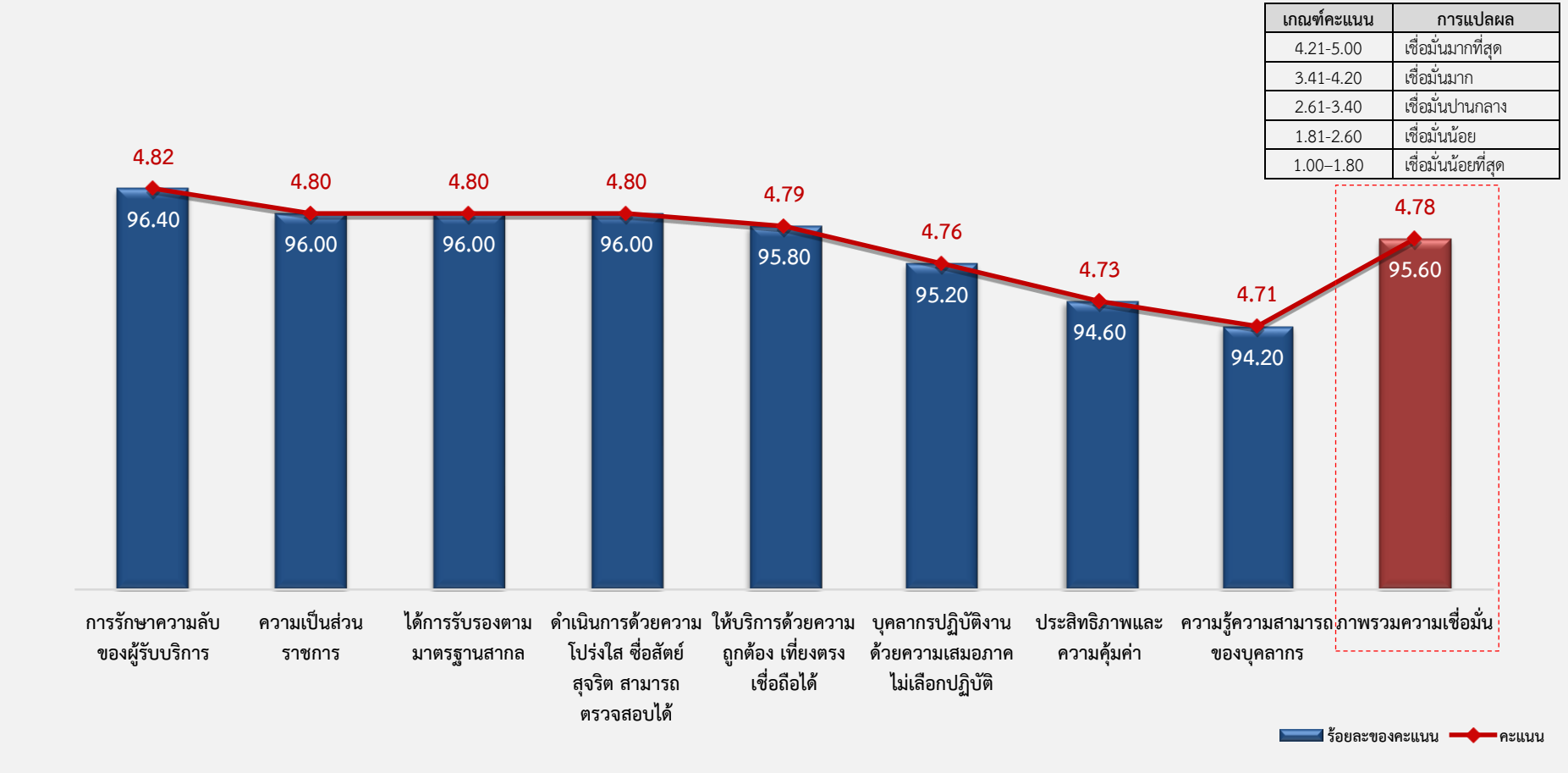
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 98.21 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.79 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 60.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินห้องปฏิบัติการแต่ละคณะควรมีมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยทางโทรศัพท์อย่างไม่เต็มใจ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 84.95 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 15.05 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 73.81 รองลงมาอันดับ 2 คือ ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking หรือบัตรเครดิต และขยายพื้นที่ให้บริการหลาย ๆ จุด ครอบคลุมทั้งประเทศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.14 อันดับ 3 คือ ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและดูใหม่ขึ้น ร้อยละ 4.77 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 93.19 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 6.81 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ เพิ่มความหลากหลายของงานทดสอบ ร้อยละ 52.64 รองลงมาอันดับ 2 คือ การติดต่อทางด้านโทรศัพท์ติดต่อยากมากกว่าจะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง ร้อยละ 26.32 อันดับ 3 คือ เพิ่มหัวข้อการอบรมให้หลากหลายมากขึ้น เพิ่มการอัพเดตข้อมูลของกรมฯ ในเว็บไซต์ เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ และเพิ่มการตอบกลับด้านเอกสาร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.72)	52 (18.64)	225 (80.64)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.36)	55 (19.71)	223 (79.93)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.81)	71 (25.63)	201 (72.56)	277 (100.00)	2 (0.72)	4.71	0.49	มากที่สุด	94.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.36)	72 (25.81)	206 (73.83)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.07)	52 (18.64)	224 (80.29)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.79	0.43	มากที่สุด	95.80
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.43)	49 (17.56)	226 (81.01)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (1.79)	56 (20.07)	218 (78.14)	279 (100.00)	0 (0.00)	4.76	0.47	มากที่สุด	95.20
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.08)	43 (15.52)	231 (83.4)	277 (100.00)	2 (0.72)	4.82	0.41	มากที่สุด	96.40
ภาพรวมความเชื่อมั่น								**4.78**	**0.44**	**มากที่สุด**	**95.60**

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.82 คะแนน (ร้อยละ 96.40) รองลงมา ประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.80 คะแนน (ร้อยละ 96.00) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.79 คะแนน (ร้อยละ 95.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	19.71
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดสงขลา และจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น	17.20
3	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	12.54
4	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	10.93
5	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	9.26
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	5.14
7	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	2.69
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.51
8	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	2.51
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	1.37
11	อื่น ๆ เช่น การให้บริการรับตัวอย่างนอกสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการ เพิ่มความหลากหลายในการให้บริการ ขยายขอบเขตการทดสอบความชำนาญ และขยายช่องทางการชำระเงิน	0.84

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า อันดับ 1 คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 19.71 รองลงมา อันดับ 2 คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดสงขลา จังหวัดขอนแก่น เป็นต้น ร้อยละ 17.20 และอันดับ 3 คือ การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 12.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**55**	**19.71**
1. เพิ่มหัวข้อการอบรม	*3*	*5.45*
2. ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น	*5*	*9.09*
3. เพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค	*4*	*7.27*
4. อยากให้ทางกรมฯ จัดจำหน่ายตัวอย่าง CIM	*1*	*1.82*
5. เพิ่มขอบเขตการทดสอบความชำนาญ/สอบเทียบ	*24*	*43.64*
6. เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์	*7*	*12.73*
7. เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อแต่ละกองงาน	*2*	*3.64*
8. เพิ่มช่องทางการชำระเงิน	*3*	*5.45*
9. เพิ่มการบริการเกี่ยวกับ PT	*3*	*5.45*
10.เพิ่มการบริการแบบออนไลน์	*2*	*3.64*
11.อบรมเสร็จควรได้รับใบรับรอง (Certificate) ทันที	*1*	*1.82*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**224**	**80.29**
รวมทั้งสิ้น	**279**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 80.29 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 19.71 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มขอบเขตการทดสอบความชำนาญ/สอบเทียบ ร้อยละ 43.64 รองลงมา คือ เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 12.73 และควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	4	21.06
2. รัฐวิสาหกิจ	1	5.26
3. องค์การมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	1	5.26
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	13	68.42
รวม	**19**	**100.00**

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 68.42 รองลงมา คือ หน่วยงานส่วนราชการ ร้อยละ 21.06 และรัฐวิสาหกิจ และสมาคม/มูลนิธิ ในสัดส่วนที่เท่ากันร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	1	5.26
2. ขอข้อมูล	2	10.53
3. ขอรับบริการ	15	78.95
4. ประสานงานทั่วไป	2	10.53
5. ประชุม/สัมมนา	7	36.84

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการพบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่อมาขอรับบริการ ร้อยละ 78.95 รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 36.84 และขอข้อมูล และประสานงานทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	1	5.26
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	1	5.26
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	4	21.05
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	5	26.32
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	21.05
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	1	5.26
7. กองวัสดุวิศวกรรม	2	10.53
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	5.26
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	19	100.00

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการทั้งหมดเคยมาติดต่อกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 26.32 และสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ และสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 21.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	18	94.74
2. 6 – 10 ครั้ง	1	5.26
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	0	0.00
รวม	**19**	**100.00**

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา 1-5 ครั้ง ร้อยละ 94.74 รองลงมา คือ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	8	42.11
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	5.26
3. วิทยุ/โทรทัศน์	1	5.26
4. สื่อสิ่งพิมพ์	2	10.53
5. บุคคลแนะนำ	12	63.16
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	4	21.05

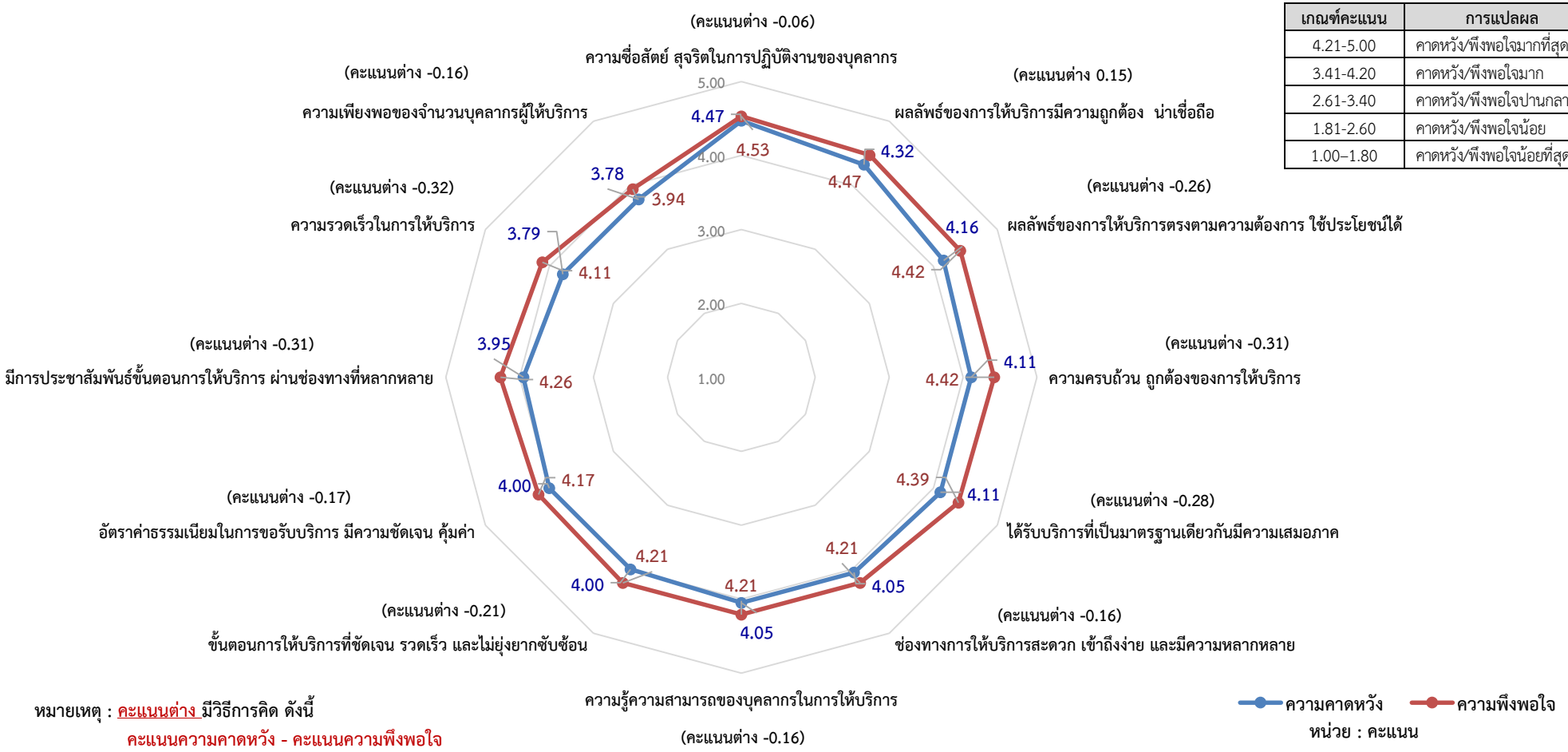
จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำ ร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 42.11 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 21.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

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 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.79)	13 (68.42)	3 (15.79)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.58	มาก	80.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (26.32)	13 (68.42)	1 (5.26)	19 (100.00)	0 (0.00)	3.79	0.54	มาก	75.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (21.05)	9 (47.37)	6 (31.58)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.74	มาก	82.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.55)	14 (77.78)	3 (16.67)	18 (100.00)	1 (5.26)	4.11	0.47	มาก	82.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกเข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.79)	12 (63.16)	4 (21.05)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.62	มาก	81.00
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (21.05)	12 (63.16)	3 (15.79)	19 (100.00)	0 (0.00)	3.95	0.62	มาก	79.00
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.53)	9 (47.37)	8 (42.1)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.67	มากที่สุด	86.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.53)	12 (63.16)	5 (26.31)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.16	0.60	มาก	83.20

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (22.22)	10 (55.56)	4 (22.22)	18 (100.00)	1 (5.26)	4.00	0.69	มาก	80.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (15.79)	12 (63.16)	4 (21.05)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.62	มาก	81.00
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (5.56)	4 (22.22)	11 (61.11)	2 (11.11)	18 (100.00)	1 (5.26)	3.78	0.73	มาก	75.60
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	8 (42.11)	10 (52.63)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.61	มากที่สุด	89.40
ภาพรวมการให้บริการ	**0 (0.00)**	**0 (0.00)**	**3 (15.79)**	**13 (68.42)**	**3 (15.79)**	**19 (100.00)**	**0 (0.00)**	**4.00**	**0.58**	**มาก**	**80.00**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								**4.06**	**0.62**	**มาก**	**81.20**

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	13 (68.42)	5 (26.32)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.54	มากที่สุด	84.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (89.47)	2 (10.53)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.32	มาก	82.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (57.89)	8 (42.11)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.51	มากที่สุด	88.40
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (61.11)	7 (38.89)	18 (100.00)	1 (5.26)	4.39	0.50	มากที่สุด	87.80
5. ช่องทางการให้บริการสะดวกเข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.53)	11 (57.89)	6 (31.58)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.63	มากที่สุด	84.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (10.53)	10 (52.63)	7 (36.84)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.65	มากที่สุด	85.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (52.63)	9 (47.37)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.51	มากที่สุด	89.40
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (57.89)	8 (42.11)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.51	มากที่สุด	88.40

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.56)	13 (72.22)	4 (22.22)	18 (100.00)	1 (5.26)	4.17	0.51	มาก	83.40
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (78.95)	4 (21.05)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.42	มากที่สุด	84.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (5.55)	2 (11.11)	12 (66.67)	3 (16.67)	18 (100.00)	1 (5.26)	3.94	0.73	มาก	78.80
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (47.37)	10 (52.63)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.53	0.51	มากที่สุด	90.60
ภาพรวมการให้บริการ	**0 (0.00)**	**0 (0.00)**	**0 (0.00)**	**13 (68.42)**	**6 (31.58)**	**19 (100.00)**	**0 (0.00)**	**4.32**	**0.48**	**มากที่สุด**	**86.40**
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								**4.28**	**0.52**	**มากที่สุด**	**85.60**

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**2**	**10.53**
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน	*2*	*100.00*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**17**	**89.47**
รวมทั้งสิ้น	**19**	**100.00**
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**2**	**10.53**
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	*1*	*50.00*
2. การติดต่อสอบถามเรื่องการให้บริการต้องติดต่อหลายฝ่าย มักโยนเรื่องกันไปมา	*1*	*50.00*
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**17**	**89.47**
รวมทั้งสิ้น	**19**	**100.00**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**4**	**21.05**
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	*2*	***50.00***
2. ห้องน้ำมีสภาพที่เก่า	*1*	***25.00***
3. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking	*1*	***25.00***
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**15**	**78.95**
รวมทั้งสิ้น	**19**	**100.00**
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**19**	**100.00**
รวมทั้งสิ้น	**19**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 89.47 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 10.53 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน

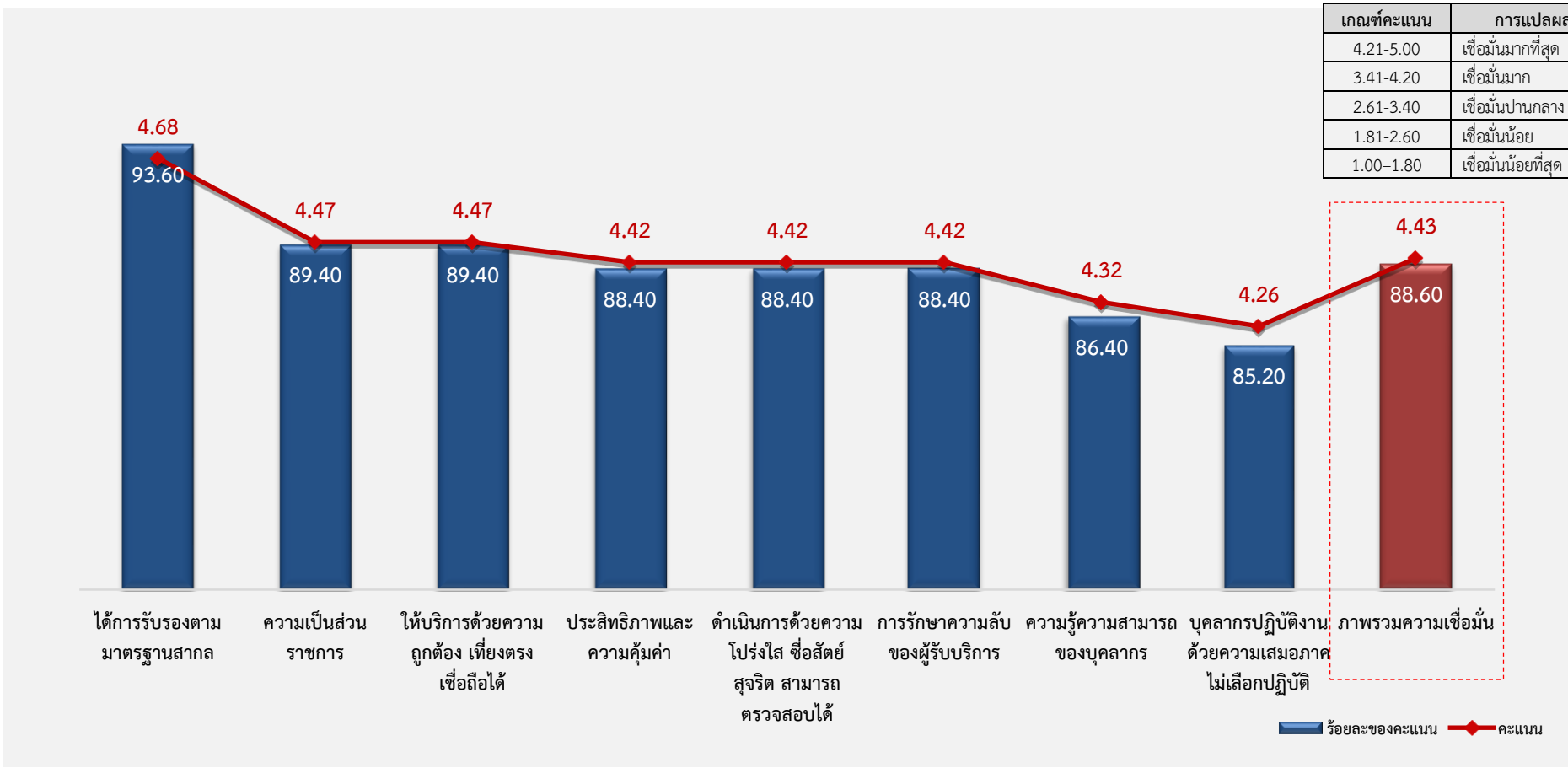
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 89.47 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 10.53 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการติดต่อสอบถามเรื่องการให้บริการต้องติดต่อหลายฝ่าย มักโยนเรื่องกันไปมา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 78.95 และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 21.05 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 50.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ห้องน้ำมีสภาพที่เก่า และควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับการบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (52.63)	9 (47.37)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.51	มากที่สุด	89.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	4 (21.05)	14 (73.69)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.58	มากที่สุด	93.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	11 (57.9)	7 (36.84)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.58	มากที่สุด	86.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (57.89)	8 (42.11)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.51	มากที่สุด	88.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	8 (42.11)	10 (52.63)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.61	มากที่สุด	89.40
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (57.89)	8 (42.11)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.51	มากที่สุด	88.40
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.26)	12 (63.16)	6 (31.58)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.56	มากที่สุด	85.20
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (57.89)	8 (42.11)	19 (100.00)	0 (0.00)	4.42	0.51	มากที่สุด	88.40
ภาพรวมความเชื่อมั่น								**4.43**	**0.55**	**มากที่สุด**	**88.60**

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) รองลงมา ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	2	10.53
2. อีเมล (E-mail)	18	94.74
3. ไปรษณีย์	2	10.53
4. โทรศัพท์	8	42.11
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	0	0.00

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 94.74 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 42.11 และสะดวกติดต่อด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	24.56
2	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	9.65
2	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	9.65
3	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	7.02
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6.14
5	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	4.39
6	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	4.39
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.51
8	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	2.63
9	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	2.63
10	อื่น ๆ เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการ	0.88

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า อันดับ 1 ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 24.56 รองลงมาอันดับ 2 คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน และการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.65 และอันดับ 3 คือ ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ 7.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**3**	**15.79**
1. อยากให้กรมฯ เพิ่มพารามิเตอร์ในการทำ PT ให้มีความหลากหลายมากขึ้น	*1*	*33.33*
2. อยากให้มีการส่งมอบรายงานให้ส่งผ่านระบบออนไลน์ และเก็บประวัติผลการทดสอบในแต่ละปีและสามารถดูผ่านออนไลน์ได้	*1*	33.33
3. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking	*1*	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**16**	**84.21**
รวมทั้งสิ้น	**19**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 84.21 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 15.79 โดยเสนอแนะในเรื่องอยากให้กรมฯ เพิ่มพารามิเตอร์ในการทำ PT ให้มีความหลากหลายมากขึ้น อยากให้มีการส่งมอบรายงานให้ส่งผ่านระบบออนไลน์ และเก็บประวัติผลการทดสอบในแต่ละปีและสามารถดูผ่านออนไลน์ได้ และควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ และหัวหน้าส่วนประกันคุณภาพ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์) เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ปกติผู้รับบริการจะมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการทางเว็บไซต์โดยเฉพาะเรื่องของการ PT และเรื่องของการฝึกอบรมทางด้านห้องปฏิบัติการ และคิดว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้นมีความเหมาะสม และนอกจากการติดตามข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์แล้วยังมีการติดต่อประสานงานโดยทางอีเมล (E-mail)

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในเรื่องของความน่าเชื่อถือที่ได้รับการรับรองเป็นห้องทดสอบที่มีความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบของจำนวนบริษัทที่เข้าร่วมค่อนข้างหลายหน่วยงาน และค่าที่วิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในเรื่องของราคาของการฝึกอบรม ราคาของการทำ PT ที่ราคาไม่แพง นอกจากนี้ผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการยืนยันเกี่ยวกับเรื่องของการส่งเอกสารสมัคร

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 9.67 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 2 ท่าน และ 9 คะแนน จำนวน 1 ท่าน) ในประเด็นความเชื่อมั่นที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงมาก โดยให้เหตุผลเพราะความเป็นหน่วยงานของราชการที่น่าเชื่อถือกว่าภาคเอกชนแล้ว ความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการมีต่อบุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์บริการในเรื่องของความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมโดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับนั้นกลับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในทัศนคติของผู้รับบริการนั้นมองว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นในเรื่องของความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีความชำนาญสูง ความน่าเชื่อถือ และข้อมูลอ้างอิงบุคลากร นอกจากนี้ยังมีจุดเด่นในเรื่องอื่น ๆ เช่น ความมีชื่อเสียงของกรมวิทยาศาสตร์บริการ การมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในต่างประเทศ และจุดเด่นในเรื่องของราคาค่าบริการที่ไม่แพง

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) เรื่องข้อมูลประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ ควรมีการลำดับขั้นตอนให้มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น เช่น คำแนะนำลำดับขั้นในการลงสมัครลงทะเบียน การลงทะเบียนการฝึกอบรม

2) ขยายขอบข่ายในการจัด PT ให้มีในด้านผลิตภัณฑ์อาหารเพิ่มมากขึ้น

3) การเน้นในเรื่องของออนไลน์เพิ่มมากขึ้น การลดการใช้กระดาษ

4) การแจ้งกลับผลการทดสอบกลับมาที่ผู้รับบริการก่อนที่จะมีการรายงานผลเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Repor)

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

(แบบทดสอบ และแบบสัมภาษณ์)

แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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
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	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 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต 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
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> 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. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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 ******

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. **ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**
   - ❍ 1. ส่วนราชการ
   - ❍ 2. รัฐวิสาหกิจ
   - ❍ 3. องค์กรมหาชน
   - ❍ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ
   - ❍ 5. สมาคม/มูลนิธิ
   - ❍ 6. องค์กรวิชาชีพ
   - ❍ 7. หน่วยงานเอกชน
   - ❍ 8. อื่น ๆ.....
2. **วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ** *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*
   - ☐ 1. ขอคำปรึกษา
   - ☐ 2. ขอข้อมูล
   - ☐ 3. ขอรับบริการ
   - ☐ 4. ประสานงานทั่วไป
   - ☐ 5. ประชุม/สัมมนา
   - ☐ 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)***
   - ❍ 1. 1 – 5 ครั้ง
   - ❍ 2. 6 – 10 ครั้ง
   - ❍ 3. 11 – 15 ครั้ง
   - ❍ 4. มากกว่า 15 ครั้ง

5. 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 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
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	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
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> 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)*

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

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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** .....

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	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	95.570	65.495	.725	.949
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	95.600	65.007	.695	.950
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.600	65.007	.695	.950
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	95.570	65.013	.701	.949
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	95.570	66.599	.599	.951
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	95.530	65.568	.727	.949
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.470	66.602	.736	.949
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.400	67.834	.621	.951
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	95.470	67.775	.577	.951
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.400	67.834	.621	.951
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.570	67.013	.552	.951
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	95.770	65.840	.783	.949
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	95.770	65.840	.783	.949
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	95.730	65.651	.798	.948
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.800	64.579	.755	.949
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.770	64.806	.722	.949

➢ **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
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.730	65.306	.739	.949
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	95.770	65.289	.749	.949
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	95.600	67.214	.599	.951
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.570	67.633	.554	.951
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.600	67.697	.470	.952
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	95.670	65.402	.650	.950

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

➢ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	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	95.600	53.903	.731	.939
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	95.630	53.826	.731	.939
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.630	53.826	.731	.939
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	95.670	53.402	.698	.940
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	95.700	55.666	.563	.942
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	95.530	54.947	.727	.940
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.500	55.155	.723	.940
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.430	56.461	.582	.942
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	95.600	56.455	.474	.943
10. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.430	56.461	.582	.942
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.570	56.254	.515	.942
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	95.700	54.562	.716	.940
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	95.930	55.237	.683	.940
14. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	95.870	55.568	.599	.941
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.970	54.033	.678	.940
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.830	53.523	.690	.940

➢ **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
17. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.730	53.926	.706	.940
18. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	95.830	54.144	.691	.940
19. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	95.700	55.872	.535	.942
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.670	55.954	.527	.942
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.670	55.954	.527	.942
22. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	95.700	54.562	.628	.941

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

➢ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	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	33.900	4.093	.793	.896
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	33.900	4.093	.793	.896
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	34.000	3.862	.648	.904
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	34.030	3.826	.615	.908
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	34.000	3.655	.809	.889
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	34.000	3.655	.809	.889
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	34.000	3.793	.701	.899
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	34.000	3.862	.648	.904