

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 260 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 242 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 18 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 1 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	20
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	40
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	51

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	3
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	5
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	10
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	15
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	19
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	20
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	21
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	22
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	22
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	23
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความสำเร็จในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	23

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	24
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	26
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	29
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	32
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	35
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	36
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	37
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	38

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	18
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	25
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	34

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	114	47.11
2. หญิง	128	52.89
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	1	0.41
2. 20-29 ปี	62	25.62
3. 30-39 ปี	81	33.47
4. 40-49 ปี	66	27.27
5. 50-59 ปี	27	11.16
6. 60 ปีขึ้นไป	5	2.07
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	11.57
2. ปริญญาตรี	158	65.29
3. ปริญญาโท	48	19.83
4. ปริญญาเอก	8	3.31
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	4.55
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	191	78.93
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	33	13.64
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	5	2.06
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	2	0.82
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	242	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.89 และเพศชายร้อยละ 47.11 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.47 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 27.27 และอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 25.62 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.29 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 19.83 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.57 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 78.93 รองลงมา คือ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 13.64 และข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	86	35.54
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	70	28.93
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	147	60.74
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	87	35.95
5. คุณภาพของการให้บริการ	56	23.14
6. ราคาค่าบริการ	36	14.88
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	60	24.79
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	25	10.33
9. ทำเลที่ตั้ง	12	4.96
10. อื่น ๆ เช่น จำเป็นต้องได้หนังสือรับรอง ลูกค้ายะงิงที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความน่าเชื่อถือและยุติธรรม	3	1.24

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 60.74 รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 35.95 เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 35.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้
มากกว่า 1 ข้อ)

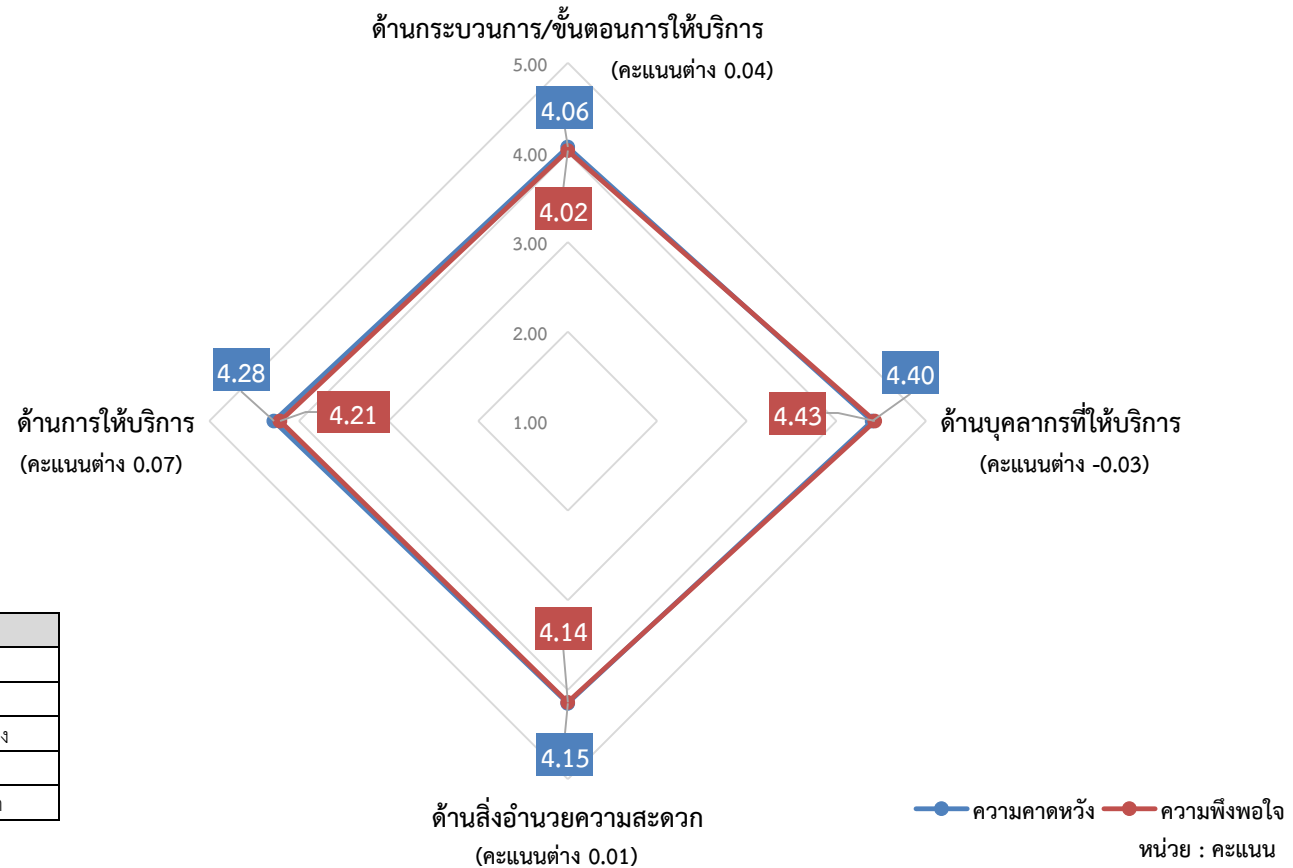
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	117	48.35
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	4	1.65
3. วิทยุ/โทรทัศน์	3	1.24
4. สื่อสิ่งพิมพ์	11	4.55
5. บุคคลแนะนำ	133	54.96
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	25	10.33
7. อื่น ๆ เช่น อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน รู้จักตอนเป็นนักศึกษา เป็นหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้องกัน และติดต่อด้วยตัวเอง	11	4.55

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จัก
กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำ ร้อยละ 54.96 รองลงมา
คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 48.35 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 10.33 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

แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.06	0.81	มาก	81.20
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	2 (0.83)	5 (2.07)	51 (21.07)	117 (48.35)	67 (27.68)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.80	มาก	80.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.41)	5 (2.07)	48 (19.83)	111 (45.87)	77 (31.82)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.07	0.80	มาก	81.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.41)	14 (5.79)	60 (24.79)	103 (42.56)	64 (26.45)	242 (100.00)	0 (0.00)	3.89	0.88	มาก	77.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของ การให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.66)	35 (14.46)	103 (42.56)	100 (41.32)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.76	มากที่สุด	84.80
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	5 (2.07)	44 (18.18)	107 (44.21)	86 (35.54)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.13	0.78	มาก	82.60
6. การแจ้งผลการดำเนินงาน แก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	7 (2.90)	31 (12.86)	115 (47.72)	88 (36.52)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.18	0.76	มาก	83.60
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (0.48)	11 (5.31)	51 (24.64)	86 (41.55)	58 (28.02)	207 (100.00)	35 (14.46)	3.91	0.88	มาก	78.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.40	0.64	มากที่สุด	88.00
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (9.54)	114 (47.30)	104 (43.16)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.34	0.64	มากที่สุด	86.80
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (7.89)	108 (44.81)	114 (47.30)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.39	0.63	มากที่สุด	87.80
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.42)	1 (0.42)	10 (4.18)	84 (35.15)	143 (59.83)	239 (100.00)	3 (1.24)	4.54	0.64	มากที่สุด	90.80
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (4.64)	103 (43.46)	123 (51.90)	237 (100.00)	5 (2.07)	4.47	0.59	มากที่สุด	89.40
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.42)	12 (4.98)	102 (42.32)	126 (52.28)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.46	0.61	มากที่สุด	89.20
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.66)	31 (12.86)	119 (49.38)	87 (36.10)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.20	0.72	มาก	84.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.15	0.74	มาก	83.00
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.46)	4 (1.83)	38 (17.35)	106 (48.40)	70 (31.96)	219 (100.00)	23 (9.50)	4.10	0.78	มาก	82.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.46)	32 (14.61)	113 (51.60)	73 (33.33)	219 (100.00)	23 (9.5)	4.18	0.68	มาก	83.60
16. อุปกรณ์การให้บริการ มีความเหมาะสม	0 (0.00)	1 (0.46)	33 (15.14)	110 (50.46)	74 (33.94)	218 (100.00)	24 (9.92)	4.18	0.69	มาก	83.60
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	2 (0.92)	5 (2.30)	33 (15.21)	104 (47.93)	73 (33.64)	217 (100.00)	25 (10.33)	4.11	0.81	มาก	82.20
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	2 (0.91)	2 (0.91)	34 (15.53)	111 (50.69)	70 (31.96)	219 (100.00)	23 (9.50)	4.12	0.76	มาก	82.40
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1 (0.43)	3 (1.29)	38 (16.31)	113 (48.50)	78 (33.47)	233 (100.00)	9 (3.72)	4.13	0.76	มาก	82.60
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.92)	31 (14.22)	101 (46.33)	84 (38.53)	218 (100.00)	24 (9.92)	4.22	0.72	มากที่สุด	84.40
ด้านการให้บริการ								4.28	0.70	มากที่สุด	85.60
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	2 (0.83)	22 (9.09)	113 (46.69)	105 (43.39)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.67	มากที่สุด	86.60
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	2 (0.83)	17 (7.02)	115 (47.52)	108 (44.63)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.65	มากที่สุด	87.20

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	0 (0.00)	3 (1.24)	18 (7.44)	116 (47.93)	105 (43.39)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.67	มากที่สุด	86.60
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	9 (3.72)	41 (16.94)	107 (44.22)	85 (35.12)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.81	มาก	82.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (10.33)	140 (57.85)	77 (31.82)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.61	มากที่สุด	84.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.22	0.70	มากที่สุด	84.40

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ และประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นการมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.02	0.83	มาก	80.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3 (1.24)	7 (2.89)	48 (19.83)	117 (48.35)	67 (27.69)	242 (100.00)	0 (0.00)	3.98	0.84	มาก	79.60
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.41)	9 (3.72)	42 (17.36)	116 (47.93)	74 (30.58)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.05	0.82	มาก	81.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (0.83)	22 (9.09)	59 (24.38)	103 (42.56)	56 (23.14)	242 (100.00)	0 (0.00)	3.78	0.93	มาก	75.60
4. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.65)	33 (13.64)	112 (46.28)	93 (38.43)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.21	0.74	มากที่สุด	84.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	6 (2.48)	37 (15.29)	114 (47.11)	85 (35.12)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.15	0.76	มาก	83.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงาน แก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1 (0.41)	7 (2.90)	38 (15.77)	113 (46.89)	82 (34.03)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.11	0.80	มาก	82.20
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4 (1.93)	10 (4.83)	52 (25.12)	85 (41.06)	56 (27.06)	207 (100.00)	35 (14.46)	3.86	0.94	มาก	77.20

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.43	0.65	มากที่สุด	88.60
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1 (0.41)	1 (0.41)	26 (10.79)	105 (43.57)	108 (44.82)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.32	0.71	มากที่สุด	86.40
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (7.47)	98 (40.66)	125 (51.87)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.44	0.63	มากที่สุด	88.80
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.42)	0 (0.00)	11 (4.60)	73 (30.54)	154 (64.44)	239 (100.00)	3 (1.24)	4.59	0.62	มากที่สุด	91.80
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (4.64)	92 (38.82)	134 (56.54)	237 (100.00)	5 (2.07)	4.52	0.59	มากที่สุด	90.40
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.41)	14 (5.81)	93 (38.59)	133 (55.19)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.49	0.63	มากที่สุด	89.80
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	1 (0.41)	4 (1.66)	28 (11.62)	119 (49.38)	89 (36.93)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.21	0.74	มากที่สุด	84.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.14	0.78	มาก	82.80
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	3 (1.37)	11 (5.02)	37 (16.90)	101 (46.12)	67 (30.59)	219 (100.00)	23 (9.50)	4.00	0.90	มาก	80.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
15. ความเพียงพอของจุด/ ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	7 (3.20)	27 (12.33)	106 (48.40)	79 (36.07)	219 (100.00)	23 (9.50)	4.17	0.76	มาก	83.40
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความ เหมาะสม	0 (0.00)	6 (2.75)	29 (13.30)	107 (49.09)	76 (34.86)	218 (100.00)	24 (9.92)	4.16	0.75	มาก	83.20
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.46)	7 (3.23)	30 (13.82)	104 (47.93)	75 (34.56)	217 (100.00)	25 (10.33)	4.13	0.80	มาก	82.60
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	2 (0.91)	3 (1.37)	34 (15.53)	111 (50.68)	69 (31.51)	219 (100.00)	23 (9.50)	4.11	0.77	มาก	82.20
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1 (0.43)	8 (3.43)	32 (13.73)	116 (49.79)	76 (32.62)	233 (100.00)	9 (3.72)	4.11	0.79	มาก	82.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.38)	23 (10.55)	103 (47.25)	89 (40.82)	218 (100.00)	24 (9.92)	4.28	0.70	มากที่สุด	85.60
ด้านการให้บริการ								4.21	0.81	มากที่สุด	84.20
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3 (1.24)	5 (2.06)	21 (8.68)	105 (43.39)	108 (44.63)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.28	0.81	มากที่สุด	85.60
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.41)	3 (1.24)	21 (8.68)	106 (43.80)	111 (45.87)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.72	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	1 (0.41)	5 (2.07)	23 (9.50)	103 (42.56)	110 (45.46)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.31	0.76	มากที่สุด	86.20
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	3 (1.24)	18 (7.44)	49 (20.25)	101 (41.73)	71 (29.34)	242 (100.00)	0 (0.00)	3.90	0.95	มาก	78.00
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (9.92)	135 (55.78)	83 (34.30)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.62	มากที่สุด	84.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.21	0.74	มากที่สุด	84.20

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา คือ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) และประเด็นขั้นตอนการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) และประเด็นการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	70	28.93
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	54	77.13
2. ผลการทดสอบคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับหน่วยงานของเอกชนอื่น ที่ส่งทดสอบเทียบ	3	4.29
3. มีความล่าช้าด้านเอกสาร	3	4.29
4. เมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผลทาง ข้อความ (SMS) หรือ อีเมล (Email)	3	4.29
5. ขั้นตอนแต่ละหน่วยไม่ค่อยประสานงานกัน มีขั้นตอนหลายขั้นตอน ทำให้ล่าช้า	2	2.85
6. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลจาก 1 ปี เป็น 5 ปี	1	1.43
7. เพิ่มคำอธิบายและแจ้งที่มาเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย	1	1.43
8. ขยายเวลาชำระเงิน	1	1.43
9. เพิ่มโปรโมชั่นสำหรับการส่งตัวอย่างเยอะควรได้รับส่วนลด	1	1.43
10. เพิ่มความชัดเจนในการจัดลำดับคิว	1	1.43
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	172	71.07
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	28	11.57
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	7	25.00
2. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนาน กว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	9	32.14
3. เพิ่มความรู้ ความสามารถ และความรอบรู้ในด้านการบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่	6	21.43
4. เจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน	5	17.86
5. เจ้าหน้าที่บางครั้งให้การบริการอย่างไม่สุภาพเท่าที่ควร	1	3.57
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	214	88.43
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	39	16.12
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	20	51.29
2. หัวข้อในระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีไม่ครบ	7	17.96
3. รายละเอียดในเว็บไซต์ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	5	12.82

**ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)**

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4. เพิ่มการติดตามงานต่าง ๆ ในทุก ๆ ขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์	2	5.13
5. แบบฟอร์มทางออนไลน์ค่อนข้างสับสน อยากให้ปรับปรุงให้เข้าใจง่าย	1	2.56
6. เพิ่มโต๊ะสำหรับวางของบริเวณจุดส่งตัวอย่าง	1	2.56
7. สถานที่ให้การบริการคับแคบมาก	1	2.56
8. เพิ่มบริการการส่งตัวอย่างและผลทางทดสอบผ่านทางไปรษณีย์	1	2.56
9. อยากให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีรถรับส่งเจ้าหน้าที่ที่ไปตรวจสอบ ข้างนอก	1	2.56
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	203	83.88
รวมทั้งสิ้น	242	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	4.13
1. ติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก	3	30.00
2. ระยะเวลาารับบริการนานมาก	2	20.00
3. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้	2	20.00
4. ควรกำหนดวันรับผลการวิเคราะห์	2	20.00
5. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	232	95.87
รวมทั้งสิ้น	242	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงาน
ห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 71.07 และมีเพียงบางส่วน
ที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 28.93 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก
ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 77.13 รองลงมาอันดับ 2
คือ ประเด็นผลการทดสอบคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับหน่วยงานของเอกชนอื่นที่ส่งทดสอบเทียบ มีความล่าช้า
ด้านเอกสาร และประเด็นเมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผลทางข้อความ (SMS)
หรือ อีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 4.29 อันดับ 3 คือ ประเด็นขั้นตอนแต่ละหน่วยไม่ค่อย
ประสานงานกัน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า ร้อยละ 2.85 ตามลำดับ

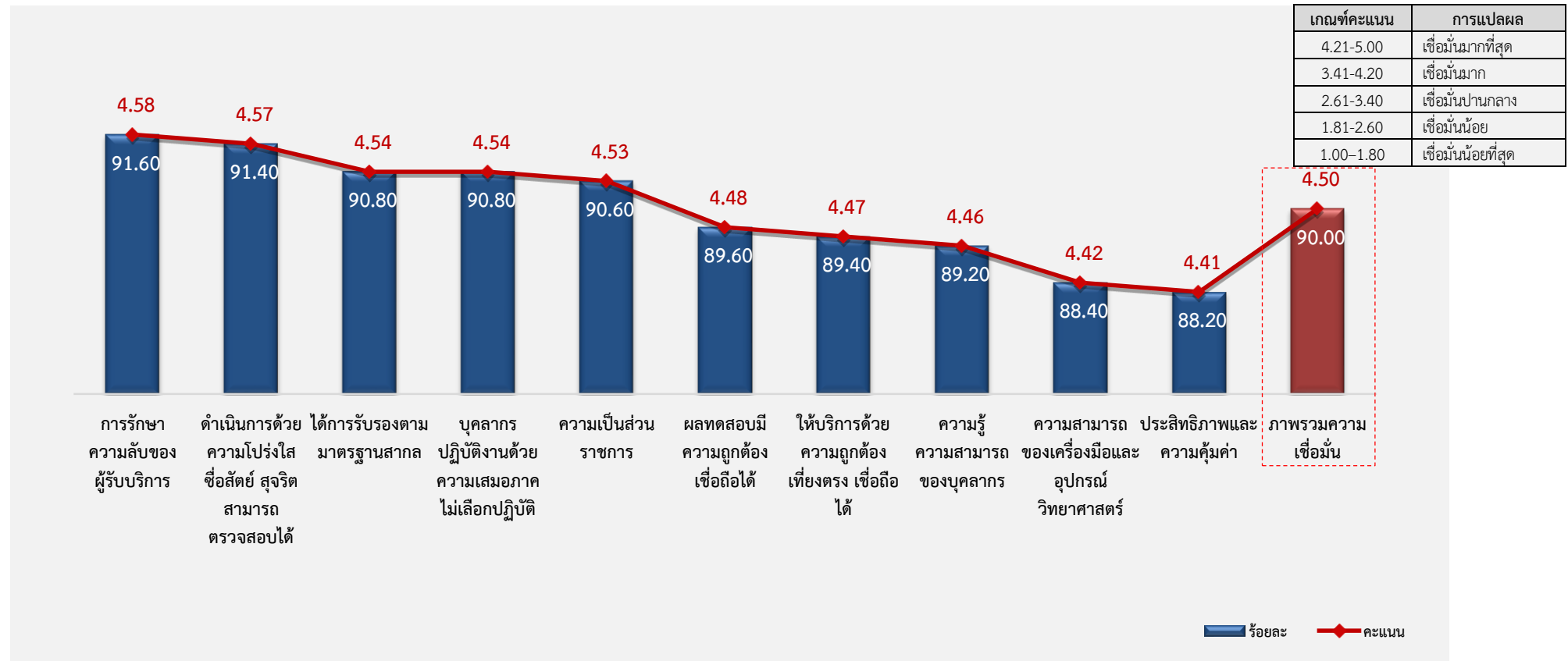
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 88.43 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.57 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ร้อยละ 32.14 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 25.00 และอันดับ 3 คือ ประเด็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และความรอบรู้ในด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 83.88 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 16.12 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 51.29 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นหัวข้อในระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีไม่ครบ ร้อยละ 17.96 อันดับ 3 คือ ประเด็นรายละเอียดในเว็บไซต์ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ร้อยละ 12.82 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.87 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.13 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นการติดต่อทางโทรศัพท์ยากมาก ร้อยละ 30.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นระยะเวลาารับบริการนานมาก ประเด็นควรเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ และประเด็นการกำหนดวันรับผลการวิเคราะห์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 อันดับ 3 คือ ประเด็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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)	2 (0.83)	11 (4.55)	85 (35.12)	144 (59.50)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.53	0.63	มากที่สุด	90.60
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (0.41)	9 (3.72)	91 (37.60)	141 (58.27)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.59	มากที่สุด	90.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.41)	13 (5.37)	102 (42.15)	126 (52.07)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.46	0.62	มากที่สุด	89.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	3 (1.24)	14 (5.78)	105 (43.39)	120 (49.59)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.41	0.66	มากที่สุด	88.20
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	1 (0.41)	2 (0.83)	9 (3.72)	100 (41.32)	130 (53.72)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.47	0.65	มากที่สุด	89.40
6. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	2 (0.83)	17 (7.06)	100 (41.49)	122 (50.62)	241 (100.00)	1 (0.41)	4.42	0.66	มากที่สุด	88.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	1 (0.41)	1 (0.41)	9 (3.72)	79 (32.65)	152 (62.81)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.63	มากที่สุด	91.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (0.83)	14 (5.78)	78 (32.23)	148 (61.16)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.64	มากที่สุด	90.80
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	4 (1.65)	12 (4.96)	90 (37.19)	136 (56.20)	242 (100.00)	0 (0.00)	4.48	0.67	มากที่สุด	89.60
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (3.77)	82 (34.31)	148 (61.92)	239 (100.00)	3 (1.24)	4.58	0.57	มากที่สุด	91.60
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.50	0.63	มากที่สุด	90.00

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา คือ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	18.80
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	14.60
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น	12.12
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	10.67
5	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	9.71
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	7.16
7	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	5.30
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.82
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.44
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	1.72
11	อื่น ๆ เช่น เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ให้มากขึ้น ส่งมอบหมายงาน การทดสอบสอบเทียบผ่านอีเมล (E-mail) ช่องทางการประสานงานควรมีความสะดวกมากกว่านี้	1.24

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 18.80 รองลงมา คือ ต้องการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 14.60 และต้องการให้เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น ร้อยละ 12.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	31	12.81
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	7	22.58
2. การแจ้งข้อมูลเข้า ควรแจ้งผ่านข้อความ (SMS) หรือทางอีเมล (E-mail)	4	12.89
3. ระยะเวลาทดสอบนานเกินไป	4	12.89
4. เพิ่มการตรวจให้ครอบคลุมมากกว่านี้	3	9.68
5. ลดราคาค่าทดสอบลง	3	9.68
6. อยากให้มีสายตรงเวลาสำหรับถามข้อสงสัยและสามารถปรึกษานักวิทยาศาสตร์ได้โดยตรง	3	9.68
7. การแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ถึงผู้รับบริการ ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่านี้	3	9.68
8. การแก้ไขรายงาน (Report) ควรแก้ไขใหม่ทั้งหมด ไม่ใช่แค่เพิ่มใบปะหน้ามาเท่านั้น	1	3.23
9. ลดขั้นตอนการใช้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ซับซ้อนลง	1	3.23
10. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป	1	3.23
11. เพิ่มช่องทางการชำระเงิน	1	3.23
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	211	87.19
รวมทั้งสิ้น	242	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 87.19 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 12.81 โดยเสนอแนะในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 22.58 รองลงมา คือ การแจ้งข้อมูลเข้า ควรแจ้งผ่านข้อความ (SMS) หรือทางอีเมล (E-mail) และระยะเวลาทดสอบนานเกินไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.89 และเพิ่มการตรวจให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ลดราคาค่าทดสอบลง อยากให้มีสายตรงเวลาสำหรับถามข้อสงสัยและสามารถปรึกษานักวิทยาศาสตร์ได้โดยตรง และการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ถึงผู้รับบริการ ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.68 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	3	16.67
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
3. องค์กรมหาชน	1	5.55
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	14	77.78
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 77.78 รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ 16.67 และองค์กรมหาชน ร้อยละ 5.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	3	16.67
2. ขอข้อมูล	4	22.22
3. ขอรับบริการ	14	77.78
4. ประสานงานทั่วไป	1	5.56
5. ประชุม/สัมมนา	0	0.00

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ร้อยละ 77.78 รองลงมา คือ การขอข้อมูล ร้อยละ 22.22 และการขอคำปรึกษา ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	11	61.11
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	0	0.00
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	0	0.00
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	5.56
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4	22.22
7. กองวัสดุวิศวกรรม	18	100.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	5.56
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	5	27.78

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองวัสดุวิศวกรรม รองลงมา คือ เคยมาติดต่อที่สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 61.11 และกองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 27.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	13	72.22
2. 6 – 10 ครั้ง	2	11.11
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	3	16.67
รวม	18	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 72.22 รองลงมา คือ มาติดต่อมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 16.67 และมาติดต่อ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

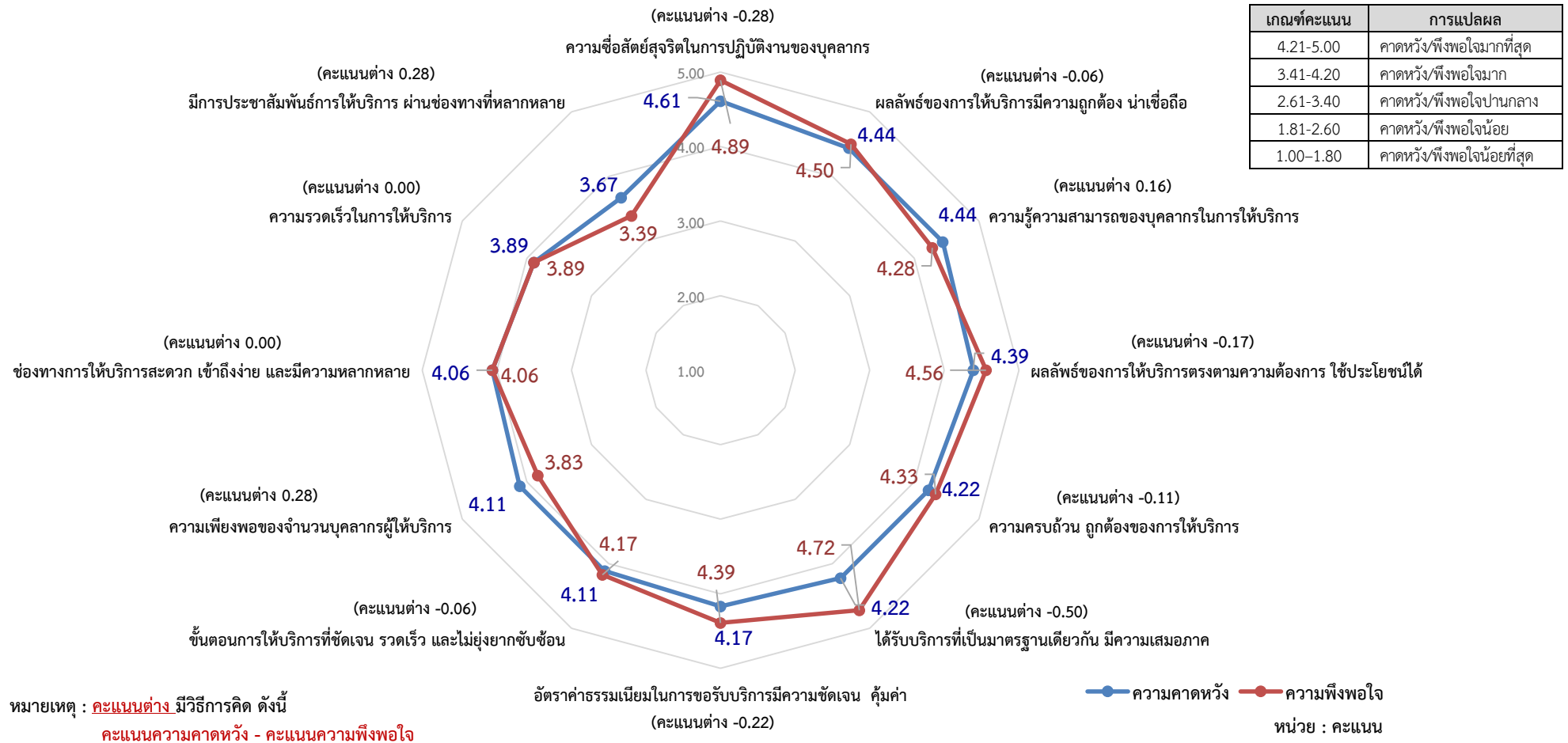
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	13	72.22
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	3	16.67
5. บุคคลแนะนำ	7	38.89
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	0	0.00

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 72.22 รองลงมา คือ ผ่านบุคคลแนะนำ ร้อยละ 38.89 และผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 3 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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	1 (5.56)	0 (0.00)	2 (11.11)	8 (44.44)	7 (38.89)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.11	1.02	มาก	82.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (5.56)	0 (0.00)	5 (27.78)	6 (33.33)	6 (33.33)	18 (100.00)	0 (0.00)	3.89	1.08	มาก	77.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (5.56)	0 (0.00)	2 (11.11)	6 (33.33)	9 (50.00)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.22	1.06	มากที่สุด	84.40
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1 (5.56)	0 (0.00)	4 (22.22)	2 (11.11)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.22	1.17	มากที่สุด	84.40
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	1 (5.56)	0 (0.00)	3 (16.66)	7 (38.89)	7 (38.89)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.06	1.06	มาก	81.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (5.56)	1 (5.56)	4 (22.22)	9 (50.00)	3 (16.66)	18 (100.00)	0 (0.00)	3.67	1.03	มาก	73.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (33.33)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.44	0.98	มากที่สุด	88.80
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1 (5.56)	0 (0.00)	2 (11.11)	3 (16.66)	12 (66.67)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.39	1.09	มากที่สุด	87.80

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมนในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	1 (5.56)	0 (0.00)	2 (11.11)	7 (38.89)	8 (44.44)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.17	1.04	มาก	83.40
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	1 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (33.33)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.44	0.98	มากที่สุด	88.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	1 (5.56)	0 (0.00)	1 (5.56)	10 (55.56)	6 (33.32)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.11	0.96	มาก	82.20
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (16.66)	14 (77.78)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.98	มากที่สุด	92.20
ภาพรวมการให้บริการ	1 (5.56)	0 (0.00)	1 (5.56)	5 (27.77)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.39	1.04	มากที่สุด	87.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.21	1.04	มากที่สุด	84.20

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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)	1 (5.56)	2 (11.11)	8 (44.44)	7 (38.89)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.17	0.86	มาก	83.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (5.55)	3 (16.67)	11 (61.11)	3 (16.67)	18 (100.00)	0 (0.00)	3.89	0.76	มาก	77.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (66.67)	6 (33.33)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.49	มากที่สุด	86.60
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (27.78)	13 (72.22)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.46	มากที่สุด	94.40
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	1 (5.56)	3 (16.67)	8 (44.44)	6 (33.33)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.06	0.87	มาก	81.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (5.56)	2 (11.11)	5 (27.78)	9 (50.00)	1 (5.55)	18 (100.00)	0 (0.00)	3.39	0.98	ปานกลาง	67.80
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.55)	7 (38.89)	10 (55.56)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.62	มากที่สุด	90.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (11.11)	4 (22.22)	12 (66.67)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.70	มากที่สุด	91.20

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (61.11)	7 (38.89)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.50	มากที่สุด	87.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	1 (5.56)	1 (5.56)	8 (44.44)	8 (44.44)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.28	0.83	มากที่สุด	85.60
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (27.78)	11 (61.11)	2 (11.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	3.83	0.62	มาก	76.60
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (11.11)	16 (88.89)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (44.44)	10 (55.56)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.51	มากที่สุด	91.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.27	0.66	มากที่สุด	85.40

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.89 คะแนน (ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	11.11
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	1	50.00
2. การจับบัตรคิวต้องการให้เป็นไปตามคิว ไม่ต้องการให้แข่งคิว	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	88.89
รวมทั้งสิ้น	18	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	33.33
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3	50.00
2. บุคลากรไม่มีความเข้าใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความชำนาญไม่เพียงพอ	2	33.33
3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนาน กว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	12	66.67
รวมทั้งสิ้น	18	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	11.11
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	88.89
รวมทั้งสิ้น	18	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	2	11.11
1. การติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรมีช่องทางการติดต่อ มากกว่านี้	1	50.00
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลให้มากกว่านี้	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	88.89
รวมทั้งสิ้น	18	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 88.89 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.11 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ได้แก่ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป และประเด็นการจับบัตรคิวต้องการให้เป็นไปตามคิวไม่ต้องการให้แซงคิว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

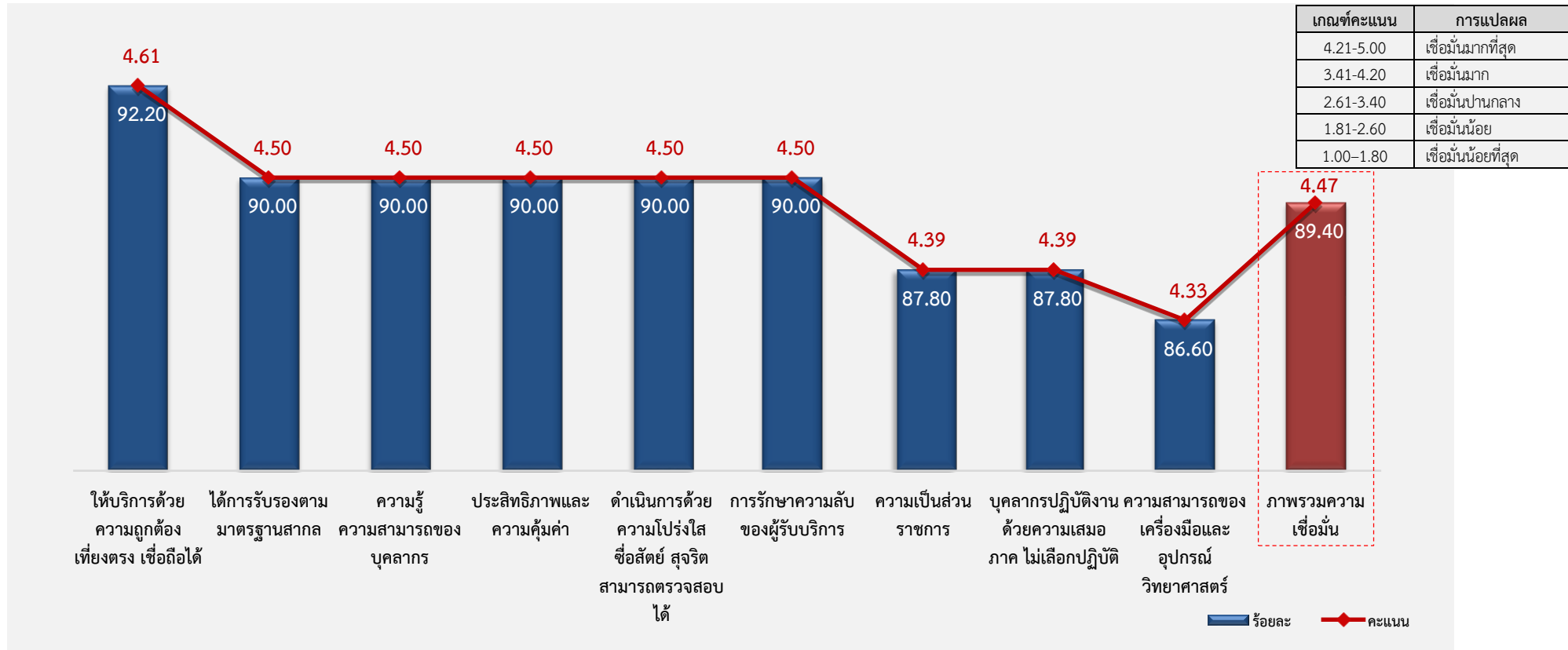
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 66.67 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 33.33 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 50.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นบุคลากรไม่มีความเข้าใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 33.33 และอันดับ 3 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 88.89 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.11 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 88.89 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.11 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ประเด็นการติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรมีช่องทางการติดต่อมากกว่านี้ และประเด็นควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลให้มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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)	2 (11.11)	7 (38.89)	9 (50.00)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.70	มากที่สุด	87.80
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (5.56)	1 (5.56)	4 (22.22)	12 (66.66)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.86	มากที่สุด	90.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (11.11)	5 (27.78)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.71	มากที่สุด	90.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.56)	7 (38.88)	10 (55.56)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.62	มากที่สุด	90.00
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (38.89)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.50	มากที่สุด	92.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (5.56)	10 (55.56)	7 (38.88)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.59	มากที่สุด	86.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (11.11)	5 (27.78)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.71	มากที่สุด	90.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (11.11)	7 (38.89)	9 (50.00)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.39	0.70	มากที่สุด	87.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (5.56)	0 (0.00)	6 (33.33)	11 (61.11)	18 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.79	มากที่สุด	90.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.47	0.69	มากที่สุด	89.40

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นการได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	12	66.67
2. อีเมล (E-mail)	7	38.89
3. ไปรษณีย์	0	0.00
4. โทรศัพท์	9	50.00
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	0	0.00
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	1	5.56

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์ด้วยตนเอง ร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 50.00 และ สะดวกติดต่อผ่านอีเมล (E-mail) ร้อยละ 38.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	29.63
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี เป็นต้น	14.81
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	12.04
4	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	10.19
5	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	9.26
6	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5.56
7	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	4.63
8	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	1.85
9	อื่น ๆ เช่น เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ	1.85
10	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	0.93
11	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	0.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 29.63 รองลงมา คือ ต้องการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี เป็นต้น ร้อยละ 14.81 และต้องการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 12.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	27.78
1. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน	2	40.00
2. เพิ่มห้องทดลองในส่วนภูมิภาค	1	20.00
3. เพิ่มการตอบกลับทางออนไลน์	1	20.00
4. เพิ่มระบบการออกใบเสร็จแบบออนไลน์	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	13	72.22
รวมทั้งสิ้น	18	100.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 72.22 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 27.78 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน ร้อยละ 40.00 และการเพิ่มห้องทดลองในส่วนภูมิภาค การเพิ่มการตอบกลับทางออนไลน์ และการเพิ่มระบบการออกใบเสร็จแบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยเป็นหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 1 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับกรรมการผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการไม่เคยติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยถ้าเมื่อไรที่ต้องการใช้บริการแล้วจะเข้าไปค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการด้วยระยะเวลาที่ได้แจ้งกับผู้รับบริการไว้ นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการได้โทรแจ้งผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ให้ผู้รับบริการทราบ และมีความพึงพอใจรูปแบบของกรมวิทยาศาสตร์บริการโดยเทียบกับหน่วยงานของภาครัฐอื่น ๆ เช่น ความทันสมัย

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 7 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 1 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 7 คะแนน) โดยผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่ก็มีข้อคิดเห็นในบางเรื่องที่ยังไม่มั่นใจเต็มที่ เช่น เรื่องของผลทดสอบที่ผลมีค่าแกว่งเล็กน้อย เช่น การที่ลูกค้าส่งตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เหมือนกันมาตรวจถึงสองครั้ง แต่ว่าผลการตรวจทั้งสองครั้งนั้นไม่เท่ากัน และเนื่องจากว่าผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการมีการรับรองจากต่างประเทศ แต่ผู้รับบริการก็ยังเชื่อมั่นผลโดยเข้าใจว่าเกณฑ์การวัดของประเทศไทยกับของต่างประเทศอาจจะไม่เหมือนกัน

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า จุดเด่นในเรื่องของการเข้าคิวที่เหมือนกันภาคเอกชน และสถานที่ที่ดี รวมถึงการมีบริการที่จอดรถ

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการปรับปรุงเรื่องการรับส่งตัวอย่างไปตรวจกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

(แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์)



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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	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. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) 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 |

5. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> 2. Facebook | <input type="checkbox"/> 3. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 5. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 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 หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย 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. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า 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 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ **

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	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 ข้อ ในแบบสอบถามชุดเดียวกัน 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 แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	24

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	100.430	196.254	.761	.971
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	100.330	196.299	.771	.971
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	100.770	191.771	.787	.971
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	100.230	196.047	.877	.970
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	100.400	194.110	.762	.971
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	100.200	197.338	.801	.971
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100.730	195.720	.481	.975
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	100.230	193.840	.819	.971
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100.200	192.372	.883	.970
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100.030	198.723	.730	.971
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	100.130	196.809	.825	.971
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	100.030	198.033	.837	.971
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	100.100	194.852	.867	.970
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	100.430	197.082	.611	.973
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	100.370	194.861	.803	.971
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	100.230	195.082	.863	.970
17. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	100.300	193.459	.850	.970

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	100.630	194.378	.600	.973
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	100.270	193.582	.837	.971
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	100.200	195.890	.880	.970
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	100.100	198.576	.795	.971
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	100.000	200.345	.789	.971
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	100.030	199.482	.834	.971
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	100.170	197.109	.810	.971

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	24

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	97.500	187.086	.724	.964
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	97.470	188.120	.623	.965
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98.100	189.472	.608	.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.270	186.064	.908	.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.430	186.944	.703	.964
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	97.330	187.333	.739	.964
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.970	188.378	.435	.969
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	97.270	186.271	.776	.964
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97.200	184.717	.844	.963
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	97.100	187.266	.822	.964
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	97.200	186.924	.845	.963
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	97.170	186.075	.826	.963
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.370	182.999	.822	.963
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.630	188.861	.562	.966
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	97.570	184.461	.722	.964
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	97.300	186.562	.824	.964

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (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. ความเพียงพอและความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.400	184.938	.745	.964
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.700	183.941	.657	.965
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	97.470	182.257	.849	.963
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.170	187.868	.789	.964
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	97.200	189.269	.778	.964
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.130	189.844	.739	.964
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.100	190.990	.744	.964
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.530	185.982	.710	.964

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	10

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	41.73	14.340	.800	.950
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	41.70	14.217	.858	.947
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	41.77	14.254	.810	.949
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	41.73	14.202	.841	.948
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	41.77	14.116	.851	.948
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	41.67	14.092	.926	.945
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	41.70	14.493	.775	.951
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	41.73	14.271	.821	.949
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	41.90	14.024	.665	.958
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	41.60	14.869	.753	.952