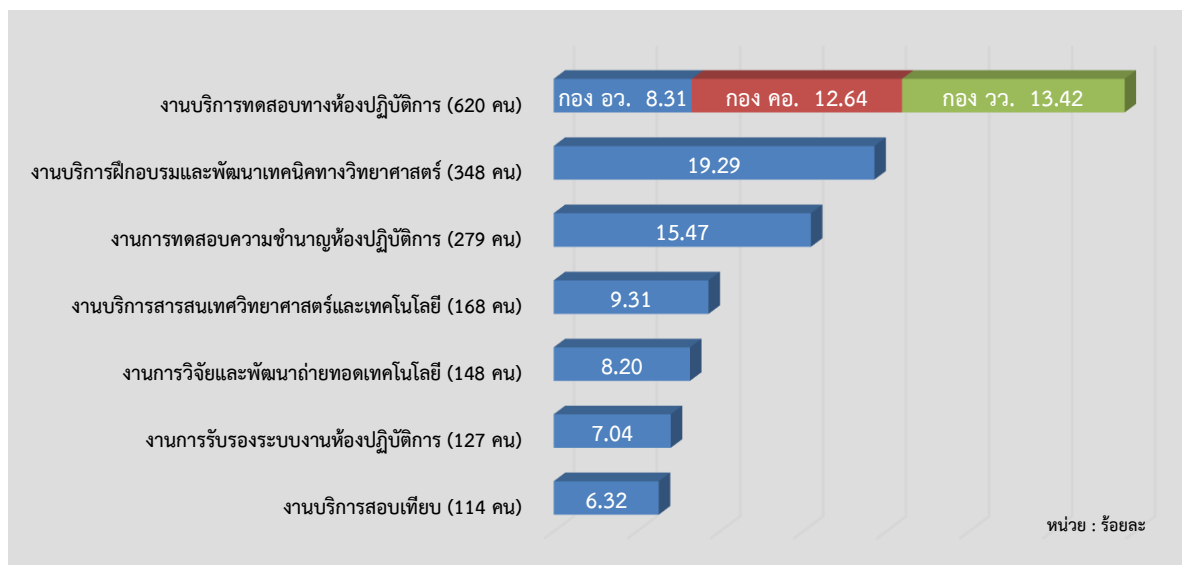


บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

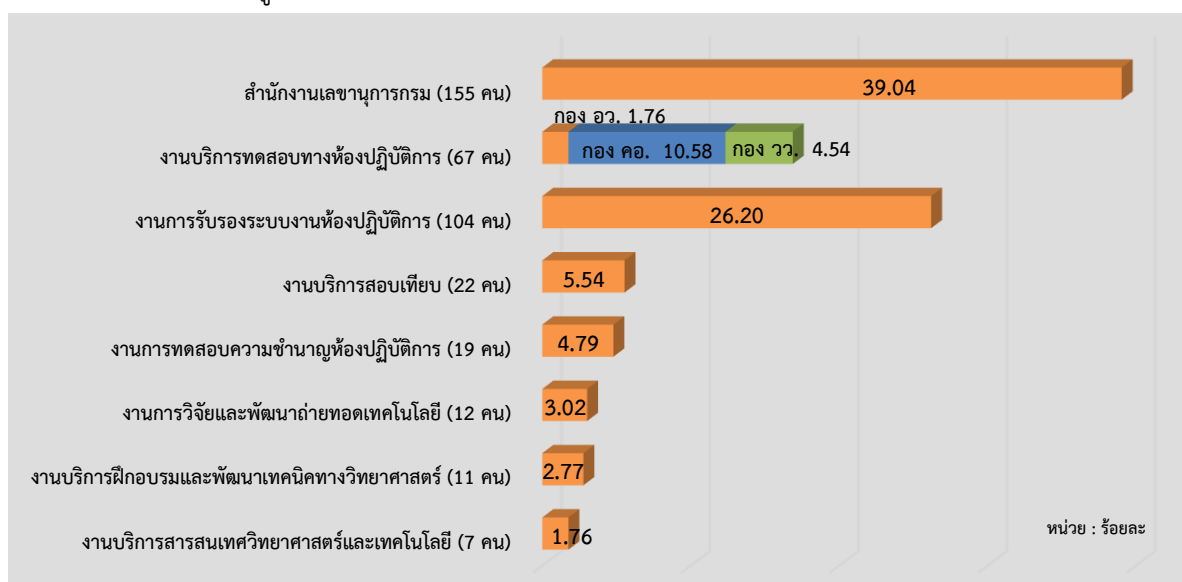
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ การให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนทั้งสิ้น 2,201 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1,804 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 397 หน่วยตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 24 ท่าน โดยการสำรวจแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการใน 7 งาน ประกอบด้วย งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม (ดังแผนภูมิ 1)



แผนภูมิ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ

และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 8 งาน ประกอบด้วย งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม (ดังแผนภูมิ 2)



แผนภูมิ 2 จำนวนผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามงานบริการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

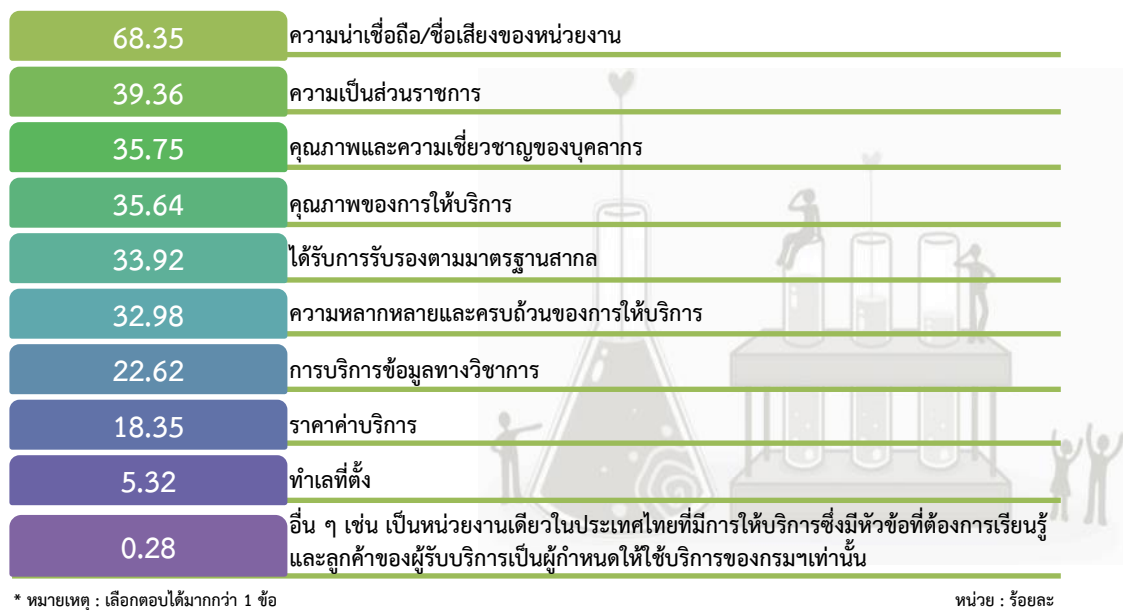
ส่วนที่ 1 สรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

1.1 กลุ่มผู้รับบริการ

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวม

จากการสำรวจผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.28) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 25.72) โดยมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 37.53) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี (ร้อยละ 24.78) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.96) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 74.22)

สำหรับเหตุผลในการเลือกใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 68.35) รองลงมา คือ ความเป็นส่วนราชการ (ร้อยละ 39.36) และคุณภาพและความเชี่ยวชาญของบุคลากร (ร้อยละ 35.75) ตามลำดับ (ดังภาพ 1)



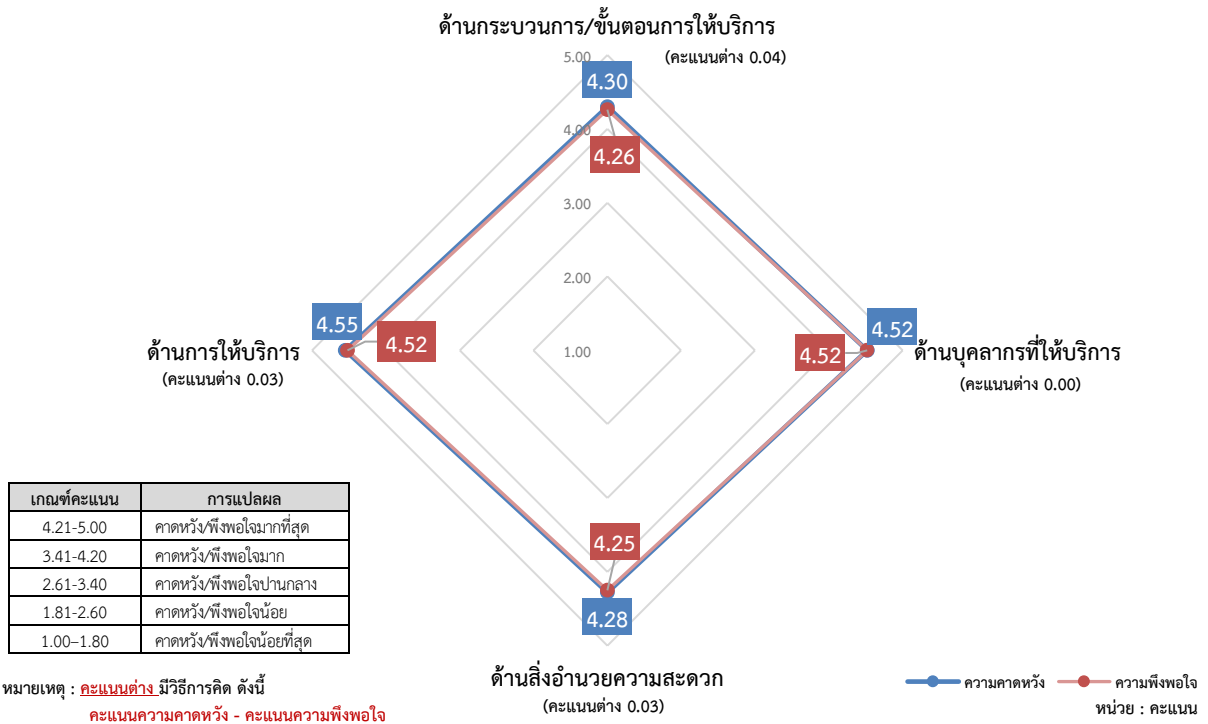
ภาพ 1 แสดงร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนการรับรู้หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการจะรับรู้หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (website) มากที่สุด (ร้อยละ 52.88) รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ (ร้อยละ 52.55) และจากงานสัมมนา หรืองานนิทรรศการ (ร้อยละ 23.50) ตามลำดับ

1.1.2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

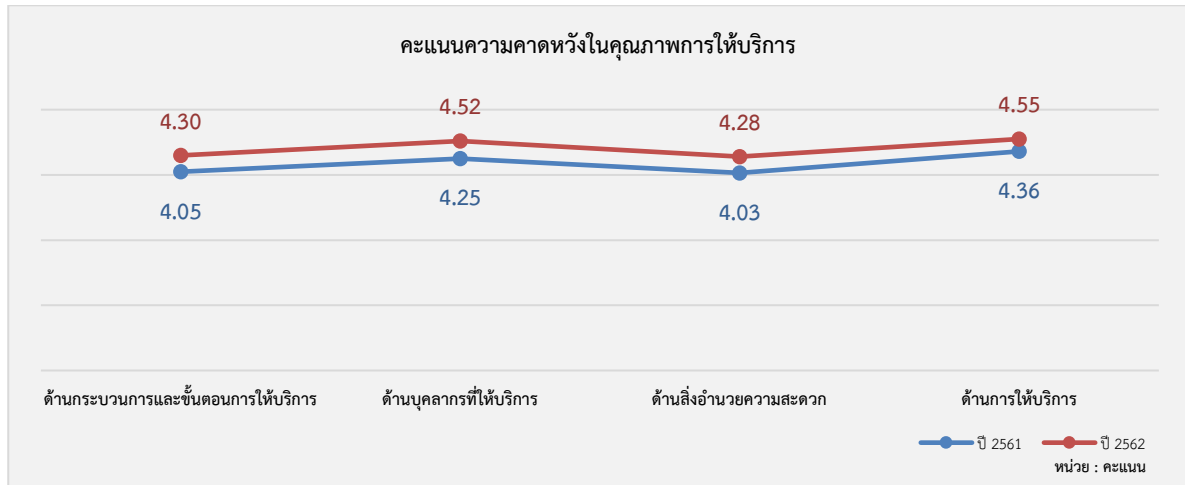
จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพ

การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีคะแนนความคาดหวังกับความพึงพอใจในสัดส่วนที่เท่ากัน หากจำแนกเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.26 คะแนน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.25 คะแนน ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.55 คะแนน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ดังแผนภูมิ 3)

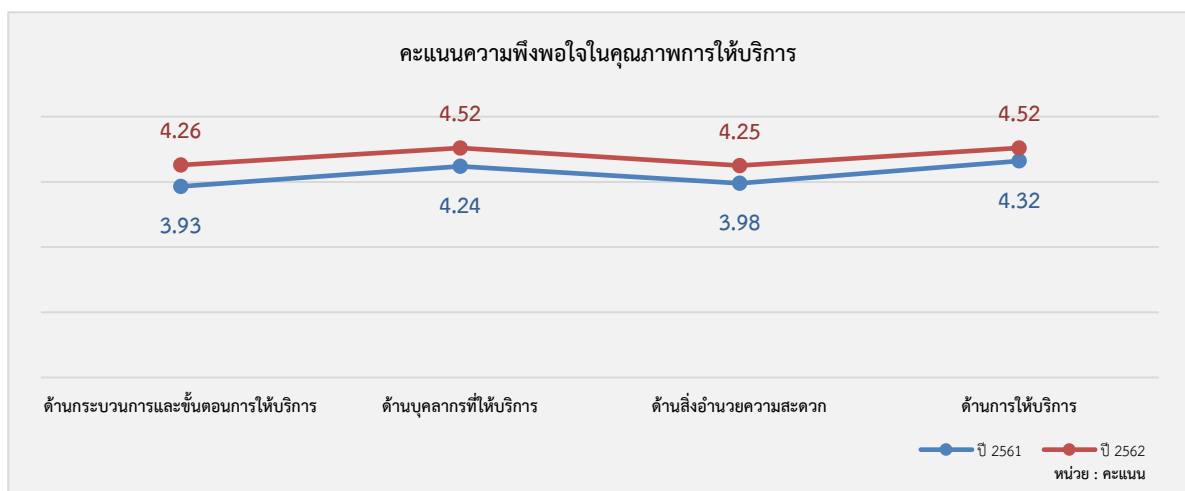


แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ระหว่างปี 2561 – 2562 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในปี 2562 มีคะแนนเพิ่มขึ้นในทุกด้านโดยผู้รับบริการให้คะแนนในด้านการให้บริการมากที่สุดทั้งในปี 2561 และปี 2562 (ดังแผนภูมิ 4 - 5)

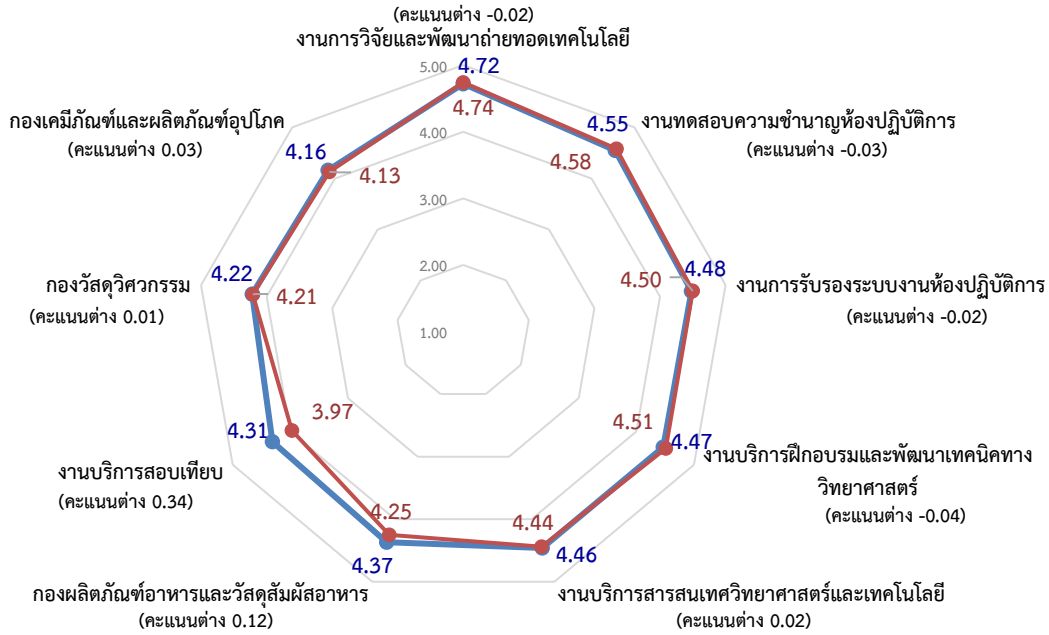


แผนภูมิ 4 คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ระหว่างปี 2561 - 2562



แผนภูมิ 5 คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ระหว่างปี 2561 - 2562

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกหน่วยงานที่ให้บริการ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด โดยคะแนนความคาดหวัง คิดเป็น 4.72 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.74 คะแนน รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ โดยคะแนนความคาดหวัง คิดเป็น 4.55 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.58 คะแนน และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ โดยคะแนนความคาดหวัง คิดเป็น 4.48 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ดังแผนภูมิ 6)



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
หน่วย : คะแนน

แผนภูมิ 6 คะแนนความคาดหวังและคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

1.1.3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป รองลงมา อันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีหลายขั้นตอน ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบให้มากขึ้น ประเด็นผลการทดสอบคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับหน่วยงานของเอกชนอื่นที่ส่งทดสอบ ประเด็นมีความล่าช้าด้านเอกสาร และประเด็นเมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผลการทดสอบทางข้อความ (SMS) หรืออีเมล (E-mail)

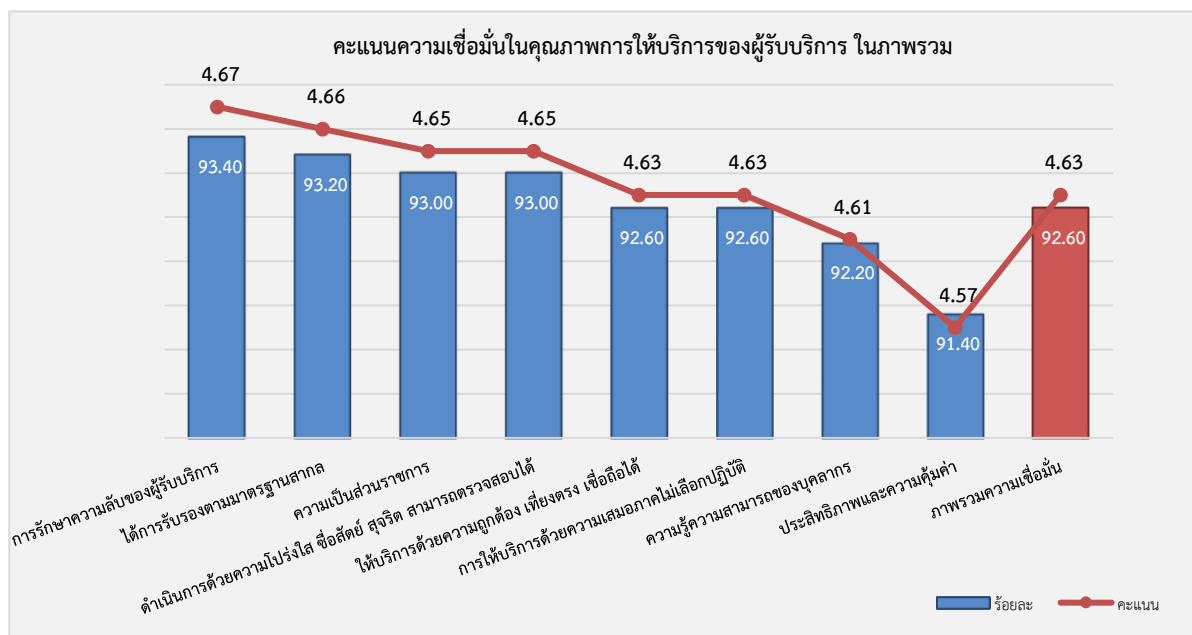
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาอันดับ 2 คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาดำเนินการนานกว่าจะตอบกลับ เนื่องจากการโอนสายกันไปมา และอันดับ 3 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามไม่ชัดเจน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นระบบ One Stop Service ใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อนและไม่ครบถ้วน และอันดับ 3 คือ ประเด็นหน้าเว็บไซต์ (Website) ดูไม่ทันสมัย เนื้อหาอัดแน่นมากเกินไป ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ยาก

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นต้องการให้เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นการติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อยาก กว่าที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง และประเด็นการเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากขึ้น

1.1.4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการมากที่สุด คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ (ดังแผนภูมิ 7)



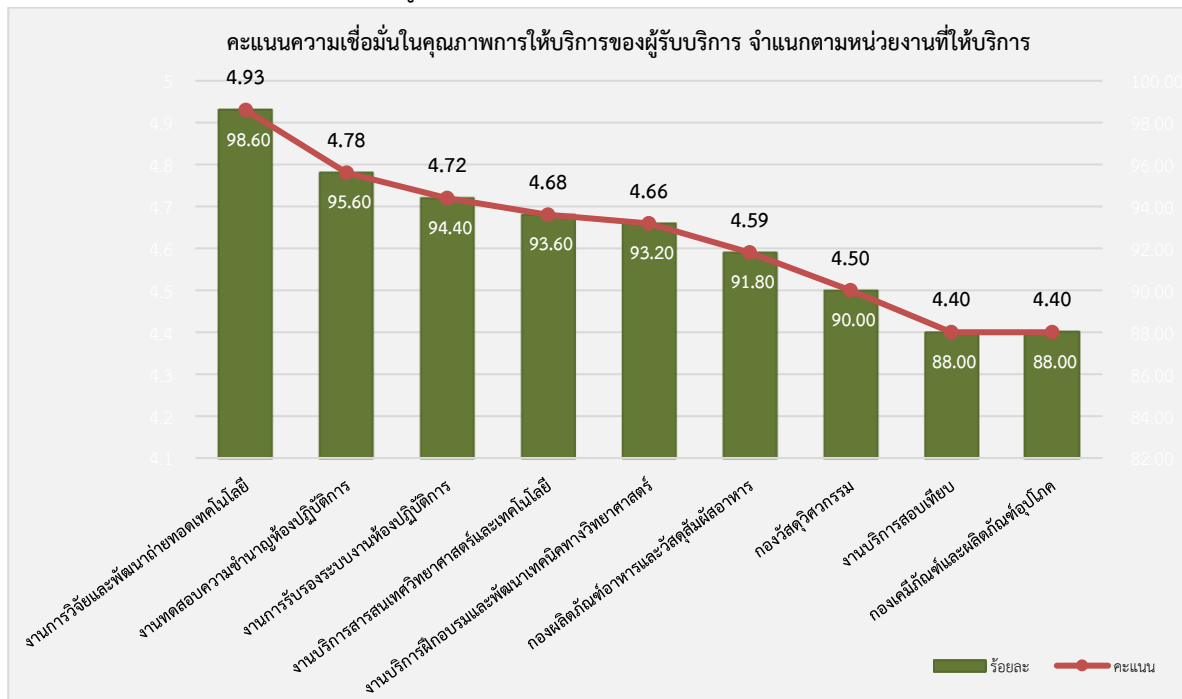
* เกณฑ์การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

แผนภูมิ 7 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานการวิจัยและ

พัฒนาถ่ายถอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.60) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) และงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ (ดังแผนภูมิ 8)



*** เกณฑ์การแปลผล**

คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

แผนภูมิ 8 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

1.1.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม 5 อันดับแรก พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 18.25) รองลงมา คือ ควรเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้น (ร้อยละ 16.10) ควรขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 13.05) ควรเพิ่มบริการฝึกอบรม In house Training (ร้อยละ 10.55) และควรให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 8.80) ตามลำดับ

ด้านข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในเรื่องควรเพิ่มความถี่การอบรม ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มการรับรองให้มากขึ้นและครอบคลุมกว่าเดิม ควรเพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย และควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ เป็นต้น

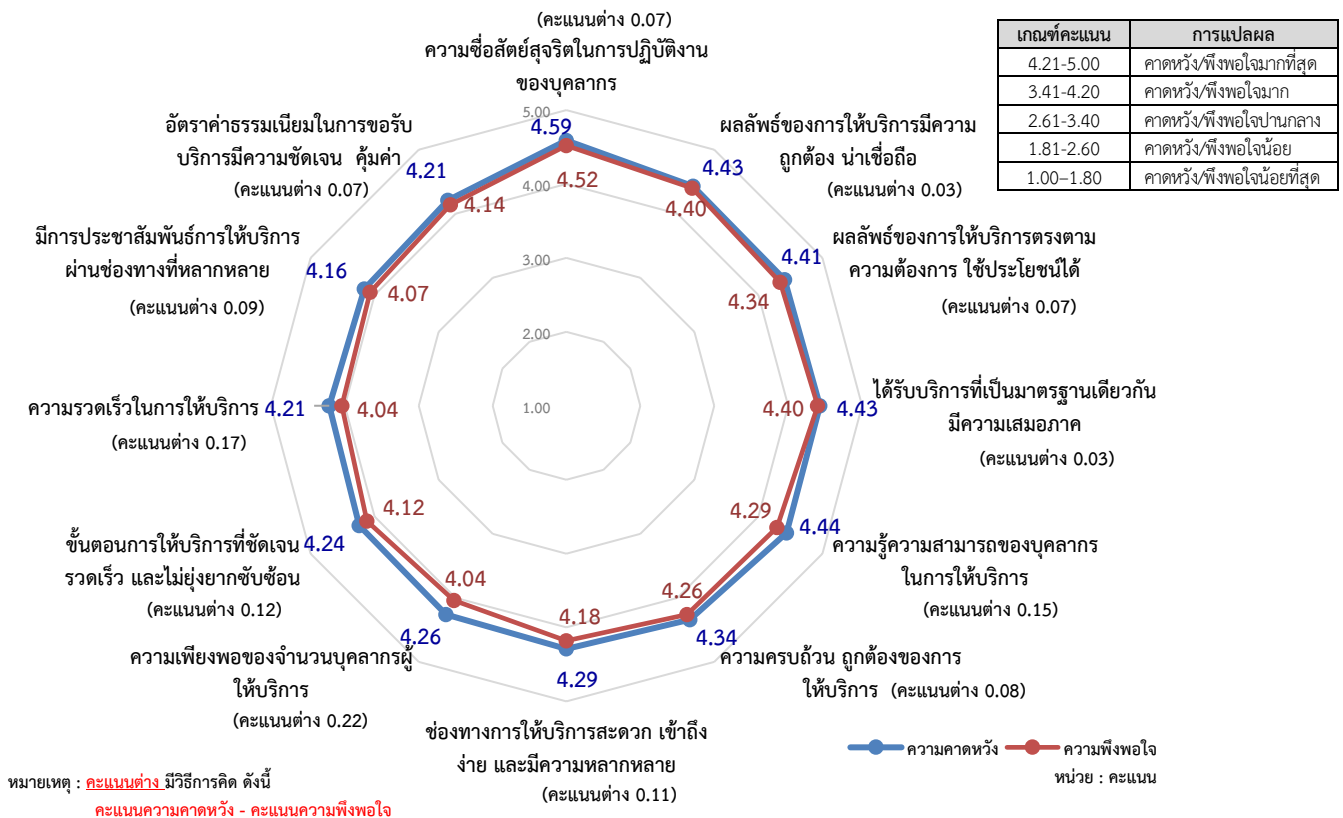
1.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่เป็นตัวแทนของส่วนราชการ (ร้อยละ 48.11) รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 36.27) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 5.54) โดยมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด (ร้อยละ 48.87) รองลงมา คือ ประชุมและสัมมนา (ร้อยละ 22.92) ซึ่งในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ 1 – 5 ครั้ง (ร้อยละ 76.83) และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำมากที่สุด (ร้อยละ 55.92) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) (ร้อยละ 45.34) และงานสัมมนาและนิทรรศการ (ร้อยละ 22.42) ตามลำดับ

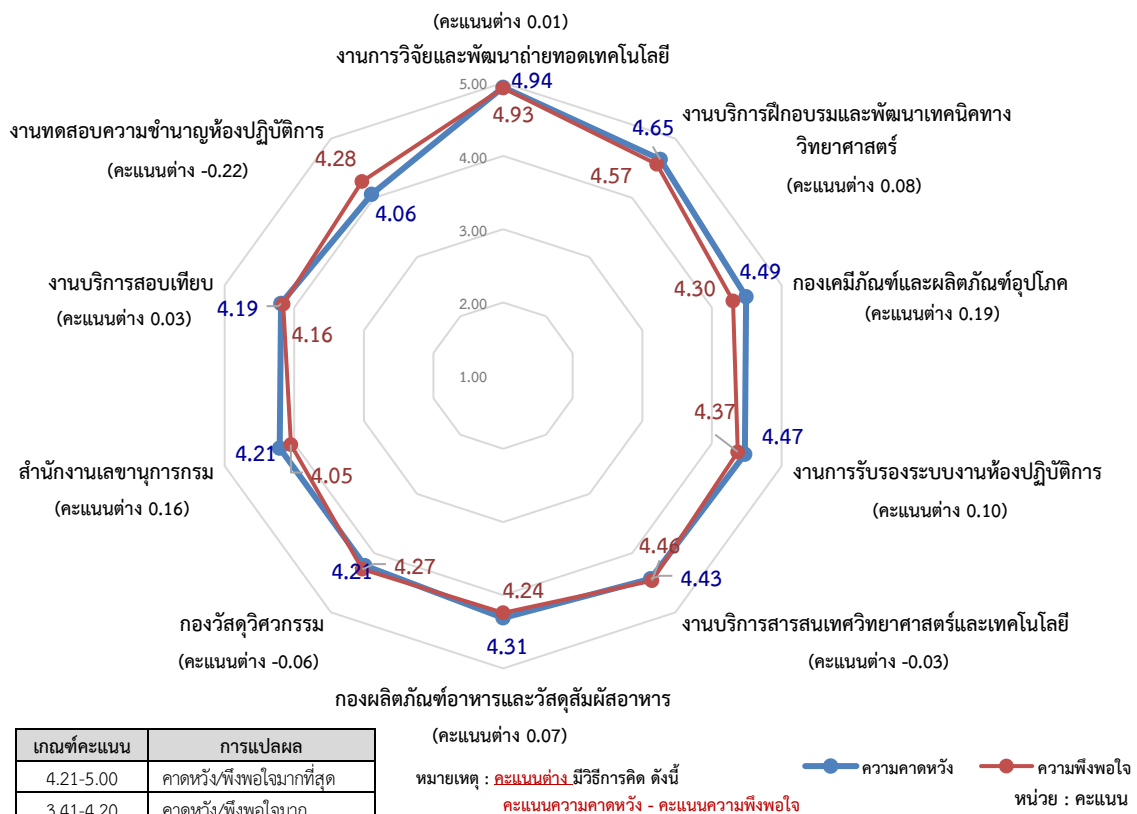
1.2.2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทุกประเด็น (ดังแผนภูมิ 9)



แผนภูมิ 9 คะแนนความคาดหวัง และคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามหน่วยงาน ที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการเกือบทุกหน่วยงาน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด โดยคะแนนความคาดหวัง คิดเป็น 4.94 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.93 คะแนน รองลงมา คือ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคทางวิทยาศาสตร์ โดยคะแนนความคาดหวัง คิดเป็น 4.65 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.57 คะแนน และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) โดยคะแนน ความคาดหวัง คิดเป็น 4.49 คะแนน และคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ดังแผนภูมิ 10)



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 10 คะแนนความคาดหวัง และคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

1.2.3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป รองลงมา อันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลามาก และ

อันดับ 3 คือ ประเด็นการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน ประเด็นควรขยายระยะเวลาการชำระเงิน ประเด็นขั้นตอนการออกใบเสนอราคาลำบาก และประเด็นการจัดลำดับบัตรคิว ควรมีความชัดเจน ไม่ควรให้เกิดการแข่งคิว

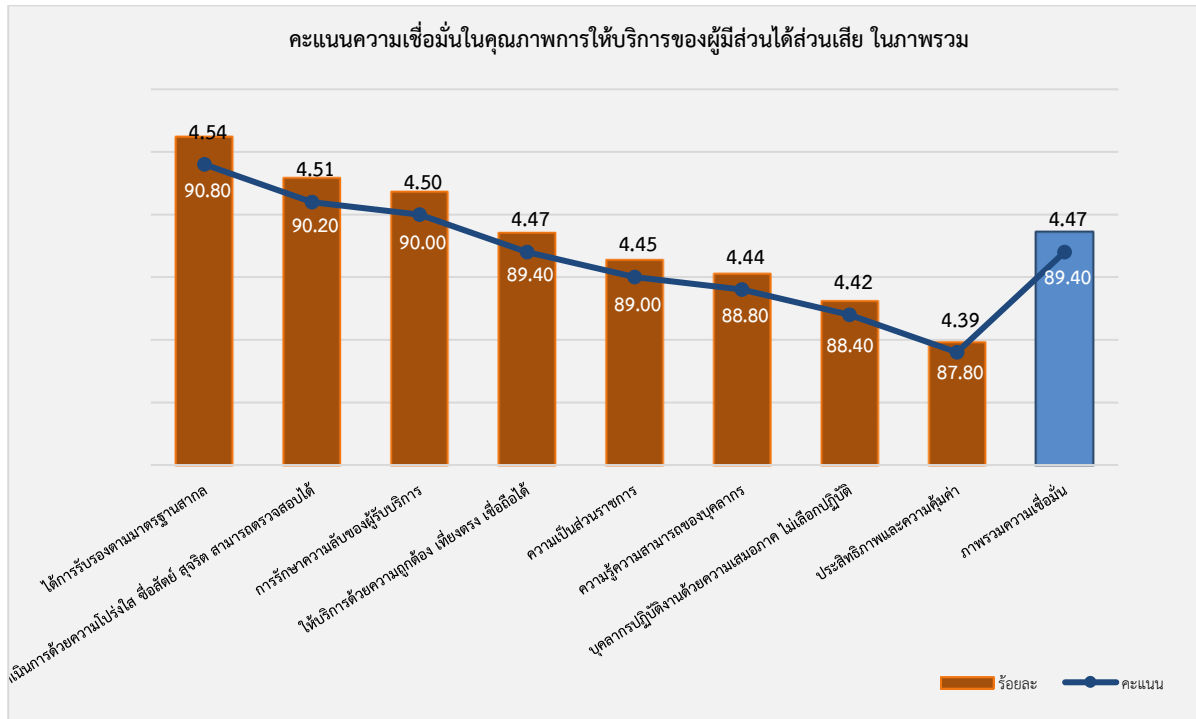
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ และอันดับ 3 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับ เนื่องจากการโอนสายกันไปมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นสถานที่ให้บริการไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับนั่งรอ และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มากกว่าปัจจุบัน และอันดับ 3 คือ ประเด็นสถานที่ให้บริการคับแคบ และควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไปของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มากขึ้น

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นการรอรับบริการใช้เวลานานมาก ต้องการให้ทำงานให้รวดเร็วกว่านี้ และการติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานมากกว่านี้ และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรจัดระบบการเข้าชมห้องปฏิบัติการ (Lab) ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง และควรเพิ่มความครบถ้วนของการให้บริการมากกว่านี้

1.2.4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้ การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ (ดังแผนภูมิ 11)

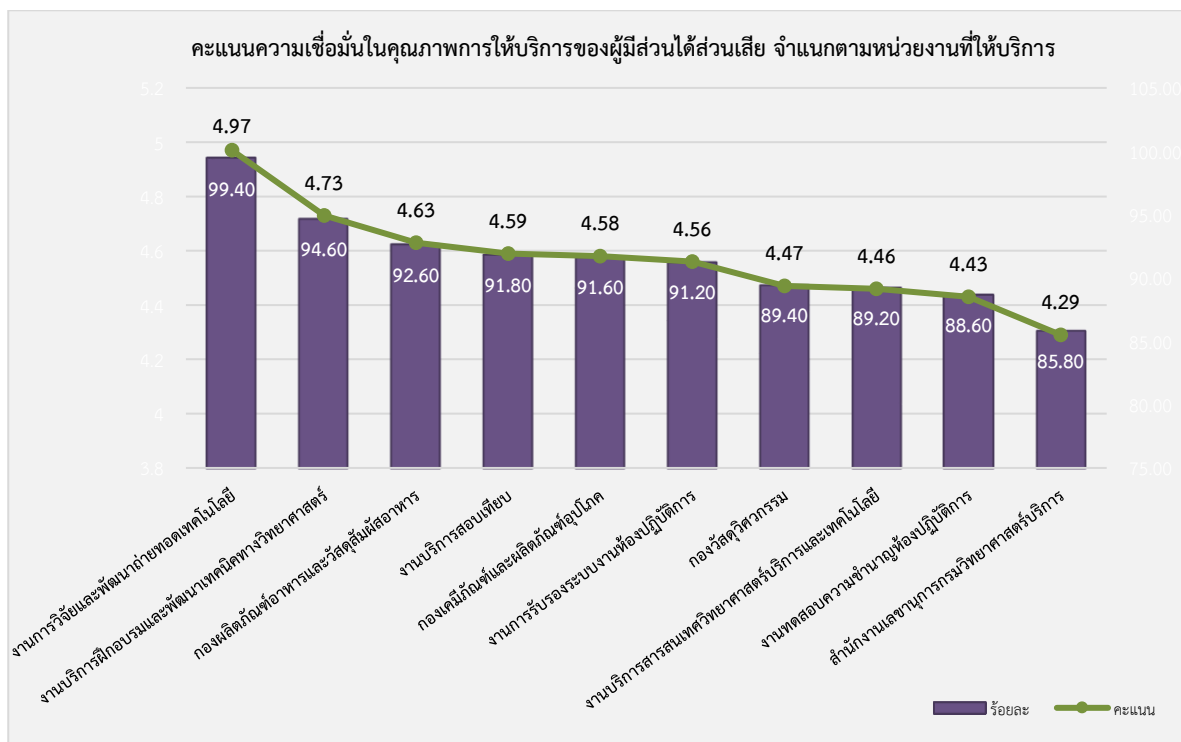


* เกณฑ์การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

แผนภูมิ 11 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายประเด็น

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงคะแนนของแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของงานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.97 คะแนน (ร้อยละ 99.40) รองลงมา คืองานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) งานบริการสอบเทียบ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) ตามลำดับ (ดังแผนภูมิ 12)



* เกณฑ์การแปลผล

คะแนน 1.00 – 1.80 เชื่อมั่นน้อยที่สุด คะแนน 1.81 – 2.60 เชื่อมั่นน้อย คะแนน 2.61 – 3.40 เชื่อมั่นปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20 เชื่อมั่นมาก คะแนน 4.21 – 5.00 เชื่อมั่นมากที่สุด

แผนภูมิ 12 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ

1.2.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด (ร้อยละ 74.04) รองลงมา คือผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 64.42) ผ่านทางไลน์ (Line) (ร้อยละ 32.69) ติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 21.15) และทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 6.73) ตามลำดับ

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม 5 อันดับแรก พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 16.46) รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 9.19) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น (ร้อยละ 7.93) เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดชลบุรี เป็นต้น (ร้อยละ 7.72) และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 7.39) ตามลำดับ

สำหรับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะในเรื่องควรเพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนาน

เกินไป ควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการทุกอย่างให้เป็นแบบออนไลน์ การอบรมแต่ละครั้งควรนำเสนอ (Update) เทคนิคใหม่ ๆ เพิ่มเนื้อหาการอบรม และควรเพิ่มสถานที่จัดรถให้มากขึ้น เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม จำนวนทั้งสิ้น 24 ท่าน แบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 21 ท่าน และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 ท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านความรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยจะเข้าไปค้นหาข้อมูลหรือติดตามข้อมูลในช่วงที่มีความต้องการใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์เท่านั้น เช่น ต้องทำการทดสอบความชำนาญ ต้องการรับบริการเรื่องมาตรฐาน หรือการรับรองผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยอาจจะหาข้อมูลเพียงปีละ 1 ครั้งเท่านั้น แต่ผู้รับบริการจะติดตามหาข้อมูลเกี่ยวกับการหาหลักสูตรฝึกอบรมหรือโครงการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ในห้องปฏิบัติการ เป็นระยะ ๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะได้รับการติดต่อหรือได้รับข้อมูลทางอีเมล (E-mail) ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งให้เป็นปกติอยู่แล้ว สำหรับการเข้าไปค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์ (Website) นั้น ผู้รับบริการจะไม่ได้ค้นหาหรือติดตามข้อมูลข่าวสารมากนัก เพราะส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) และโทรศัพท์ เพราะถือว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านความน่าเชื่อถือในการรายงานผล ความมีมาตรฐานในการทดสอบต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง และสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ได้จริง การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และการบริการจากเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นกันเอง โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และควรทำระบบงานที่เป็นแบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อง่ายต่อผู้รับบริการในการเข้าถึงข้อมูล และเข้าถึงบริการต่าง ๆ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเชื่อว่าการได้รับรองคุณภาพและได้รับการรับรองผลการทดสอบจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ ความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีมาตรฐาน มีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่ชัดเจนกับผู้รับบริการและที่สำคัญคือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการในราคาที่ไม่แพงหรือราคาถูกลงกว่าหน่วยงานทดสอบอื่น ๆ ของภาคเอกชน

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้รับบริการต้องการให้มีการออกรายงานผลการทดสอบและใบรับรองที่ใช้ระยะเวลารวดเร็วและกระชับสำหรับการออกรายงานผลการทดสอบ บางกรณีที่มีความผิดพลาดผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการโทรศัพท์สอบถามและแจ้งให้กับผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมีการออกรายงาน (Final Report) ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกในเรื่องของเอกสารให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Soft File) ที่สามารถดาวน์โหลดผ่านทางระบบออนไลน์ได้ ควรเพิ่มบริการรับและส่งตัวอย่างทดสอบให้แก่ผู้รับบริการ ควรเพิ่มการตั้งหน่วยทดสอบย่อยในพื้นที่อุตสาหกรรม ควรเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถและการอำนวยความสะดวกของพนักงานรักษาความปลอดภัย

2.2 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมวิทยาศาสตร์บริการมากนัก

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้มีการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีความพึงพอใจในการต้อนรับและการให้บริการเยี่ยมชมสถานที่และการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีข้อมูลที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในเรื่องความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สูง

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้ดูมีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความกระชับ ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงานในเรื่องของเอกสารทางราชการต่าง ๆ กับภาคเอกชนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างกว้างขวาง ควรปรับปรุงเรื่องของสถานที่จอดรถ และพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เน้นการให้บริการผู้เข้ามาติดต่อให้มากขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

3.1 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรพิจารณาปรับลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่ซ้ำซ้อน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการกับผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น และควรนำระบบออนไลน์ (Online) มาใช้ในขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการในแบบยุคดิจิทัล

3.2 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละงานบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ แผ่นพับ หรืออินโฟกราฟิกส์ (Infographic) เป็นต้น เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละขั้นตอน เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการทราบและเข้าใจกระบวนการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มมากขึ้น

3.3 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรพัฒนารูปแบบการยื่นและขอเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) หรือรูปแบบออนไลน์ (Online) รวมทั้งช่องทางการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

3.4 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรพัฒนาระบบติดตามและแจ้งผลการทดสอบ โดยให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะของการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Application) เป็นต้น นอกเหนือจากการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ หรืออีเมล (E-mail) ซึ่งมีความยุ่งยากและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

3.5 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรนำเสนอเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการให้เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป อีกทั้งรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ต้องเพิ่มความหลากหลาย ปรับรูปแบบให้ดูทันสมัยในยุคดิจิทัล และต้องเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

3.6 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรพัฒนาการให้บริการด้านการติดต่อประสานงาน หรือสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรืออีเมล (E-mail) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้เป็นช่องทางหลักในการติดต่อประสานกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

3.7 กรมวิทยาศาสตร์บริการควรเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ทั้งในเขตปริมณฑลและพื้นที่ต่างจังหวัด ให้ครอบคลุมในกลุ่มผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากขึ้น

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่น และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ มีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,201 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 1,804 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 397 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวนทั้งสิ้น 24 คน แบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 21 คน และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 คน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ด
สารบัญ	ต
สารบัญตาราง	ถ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	4
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	10
2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
2.5 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	11
2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	13
3.1 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	13
3.2 ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35
3.3 ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	52
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	55
4.1 ผลการสำรวจเชิงปริมาณกลุ่มผู้รับบริการ	55
4.2 ผลการสำรวจเชิงปริมาณกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	67
4.3 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ	82
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	85
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	137

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ	5
ตารางที่ 2	แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการและสัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ	6
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ	7
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	8
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ	9
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	13
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	15
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	15
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	17
ตารางที่ 10	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	25
ตารางที่ 12	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	30
ตารางที่ 13	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	31
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของภาพรวมกรมวิทยาศาสตร์บริการ	32
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	35
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของภาพรวมกรมวิทยาศาสตร์บริการ	36
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)	36
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	37
ตารางที่ 20	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	38
ตารางที่ 21	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	41
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	44
ตารางที่ 23	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวมกรมวิทยาศาสตร์บริการ	47
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	48
ตารางที่ 25	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ	49
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ดำเนินโครงการทดสอบสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและความปลอดภัยของผู้บริโภค มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 โดยการลงพื้นที่สำรวจผลิตภัณฑ์ และร่วมดำเนินการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ประกอบการ โดยอาศัยกระบวนการทางห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการผลิตสินค้า OTOP ที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศต่อคุณภาพสินค้า OTOP และเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน และให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชีวิตของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการนั้น กรมวิทยาศาสตร์บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต โดยเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน คาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการให้ครอบคลุมพันธกิจทั้งหมด ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งงานสนับสนุนของสำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการควรเป็นแนวทางเดียวกันในภาพรวมของกรมฯ ให้สอดคล้องตามหลักทางสถิติ ดังนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการจึงจัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ

เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 อย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1.2.2 เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1.2.3 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1.2.4 เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมทั้งข้อเสนอเบื้องต้นเกี่ยวกับการสำรวจ

2) ออกแบบและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างน้อย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน และเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ 2 การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยมีการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ 3 การสำรวจความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พร้อมเหตุผล โดยมีการวัดความไม่พึงพอใจ ใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

ตอนที่ 4 การสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และรายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดเพิ่มเติม

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

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

3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสำรวจ โดยการทดสอบ Content Validity ด้วยวิธี Face Validity เพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาให้ตรงตามนิยามศัพท์ และวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เพื่อให้ได้แบบสำรวจที่มีความถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจและจัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ระยะเวลาทั้งสิ้น 150 วัน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์จากการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอย่างสูงสุด

บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ ทั้ง 8 งาน ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม)

2.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่าง (ตามประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ) โดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรของงานบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05)

2.1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling)

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีจำนวนทั้งสิ้น 6,070 คน สามารถจำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ (จากฐานข้อมูล)	จำนวนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (จากฐานข้อมูล)	จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	246	11	257
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	672	125	797
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	680	45	725
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	160	5	165
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	228	221	449
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรอง ผลิตภัณฑ์)	868	4	872
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	222	20	242
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	1,936	66	2,002
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	297	12	309
สำนักงานเลขานุการกรม	-	252	252
รวมทั้งสิ้น	5,309	761	6,070

ตารางที่ 2 แสดงสัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการและสัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ (จาก ฐานข้อมูล)	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จากฐานข้อมูล)	จำนวนทั้งหมด (จาก ฐานข้อมูล)	สัดส่วน	สัดส่วน
				กลุ่มผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	246	11	257	0.96	0.04
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	672	125	797	0.84	0.16
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	680	45	725	0.94	0.06
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถ ห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	160	5	165	0.97	0.03
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	228	221	449	0.51	0.49
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรอง ผลิตภัณฑ์)	868	4	872	1.00	0.00
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	222	20	242	0.92	0.08
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพ นักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	1,936	66	2,002	0.97	0.03
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	297	12	309	0.96	0.04
สำนักงานเลขานุการกรม	-	252	252	-	1.00
รวมทั้งสิ้น	5,309	761	6,070		

สัดส่วนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ มีวิธีการคำนวณดังนี้

ตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการ} &= \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)}} \\ \text{งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ} & \\ \text{(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)} & \\ 0.96 &= \frac{246}{257} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย} &= \frac{\text{จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ}}{\text{จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)}} \\ \text{งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ} & \\ \text{(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)} & \\ 0.04 &= \frac{11}{257} \end{aligned}$$

เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีการให้บริการด้านวิทยาศาสตร์ที่หลากหลาย ซึ่งแต่ละงานบริการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ เรียกว่าระดับชั้น (Strata) แล้วสุ่มหน่วยตัวอย่างจากทุกระดับชั้น

ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งงานบริการออกเป็น 8 งานบริการ (โดยแต่ละงานบริการถือเป็น 1 ชั้นภูมิ) ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ (ชั้นภูมิ) จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)	จำนวนตัวอย่าง
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	257	156
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	797	266
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	725	258
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	165	117
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	449	212
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	872	274
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	242	151
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	2,002	333
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	309	174
สำนักงานเลขานุการกรม	252	155
รวมทั้งสิ้น	6,070	2,096

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ ตามสัดส่วนประชากรจากฐานข้อมูลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวน ตัวอย่าง ทั้งหมด	สัดส่วน	สัดส่วน	จำนวน ตัวอย่าง ผู้รับบริการ	จำนวน ตัวอย่างผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
		กลุ่ม ผู้รับบริการ	กลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย		
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	156	0.96	0.04	150	6
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	266	0.84	0.16	223	43
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	258	0.94	0.06	243	16
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	117	0.97	0.03	113	4
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	212	0.51	0.49	108	104
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	274	1.00	0.00	273	1
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	151	0.92	0.08	139	12
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	333	0.97	0.03	323	10
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	174	0.96	0.04	167	7
สำนักงานเลขานุการกรม	155	0.00	1.00	0	155
รวมทั้งสิ้น	2,096			1,738	358

หมายเหตุ : วิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่าง

ตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{สัดส่วนกลุ่มผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ}$$

$$150 = 156 \times 0.96$$

จำนวนตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

$$= \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{สัดส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละงานบริการ}$$

$$6 = 156 \times 0.04$$

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 6,070 คน สามารถจำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวนทั้งหมด (จากฐานข้อมูล)	จำนวน ตัวอย่าง การสัมภาษณ์เชิงลึก (ผู้รับบริการ)	จำนวน ตัวอย่าง การสัมภาษณ์เชิงลึก (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	257	1	0
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	797	1	0
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	725	1	0
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการ และรับรองผลิตภัณฑ์)	165	3	0
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	449	3	0
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	872	3	0
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	242	3	0
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	2,002	3	0
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	309	3	0
สำนักงานเลขานุการกรม	252	0	3
รวมทั้งสิ้น	6,070	21	3

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 และแบบสอบถามความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กล่าวไว้ในข้อ 1.3.1 ซึ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วยรายละเอียดหลักดังนี้

1) แบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน เป็นต้น

2) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามใช้ประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

3) แบบจัดอันดับ (Ranking) เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ประเมินความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพิ่มเติมการให้บริการ

4) แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ใช้ประเมินความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

2.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำ การสำรวจเสนอคณะกรรมการตรวจรับ
- 2) ส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพิจารณาร่างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้ความเห็น และปรับแก้
- 3) ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม และนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม)

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 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ จำนวนไม่น้อยกว่า 2,096 หน่วยตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวนไม่น้อยกว่า 24 คน จากประชากรเป้าหมายตามขอบเขตเนื้อหาการวิจัยที่ได้กำหนด

2.5 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งทางภาคสนามและทางโทรศัพท์ และผ่านการทดลองงานในการเก็บข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

1.2 การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสอบถาม

1.3 การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1.4 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความเหมาะสมของข้อมูล

3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ต่อไป

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency-distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลผลระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 – 1.80	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นน้อย
2.61 – 3.40	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นปานกลาง
3.41 – 4.20	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นมาก
4.21 – 5.00	ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นมากที่สุด

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด โดยดำเนินการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มสำคัญ ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้รับบริการ

3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	464	25.72
2. หญิง	1,340	74.28
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	1	0.06
2. 20-29 ปี	426	23.61
3. 30-39 ปี	677	37.53
4. 40-49 ปี	447	24.78
5. 50-59 ปี	193	10.70
6. 60 ปีขึ้นไป	58	3.21
7. ไม่ระบุ	2	0.11
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	222	12.30
2. ปริญญาตรี	1,244	68.96
3. ปริญญาโท	308	17.07
4. ปริญญาเอก	29	1.61
5. ไม่ระบุ	1	0.06
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	218	12.09
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	1,339	74.22
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	83	4.60
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	151	8.37
5. เกษตรกร	1	0.06
6. นักเรียน/นักศึกษา	8	0.44
7. แม่บ้าน/พอบ้าน	0	0.00
8. อื่น ๆ	0	0.00
9. ไม่ระบุ	4	0.22
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.28 และเพศชาย ร้อยละ 25.72 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 37.53 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 24.78 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 23.61 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 10.70 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.21 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.96 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 17.07 สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.30 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 1.61 และไม่ระบุระดับการศึกษา ร้อยละ 0.06 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 74.22 รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.09 ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ 8.37 เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ 4.60 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	710	39.36
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	595	32.98
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	1,233	68.35
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	612	33.92
5. คุณภาพของการให้บริการ	643	35.64
6. ราคาค่าบริการ	331	18.35
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	645	35.75
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	408	22.62
9. ทำเลที่ตั้ง	96	5.32
10. อื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่มีหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ ลูกค้ากำหนดให้ใช้บริการกับทางกรมฯ เท่านั้น มีความน่าเชื่อถือและความ ยุติธรรม	5	0.28

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 68.35 รองลงมา คือ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 39.36 คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 35.75 คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 35.64 และการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 33.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์	954	52.88
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	33	1.83
3. วิทยุ/โทรทัศน์	26	1.44
4. สื่อสิ่งพิมพ์	172	9.53
5. บุคคลแนะนำ	948	52.55
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	424	23.50
7. อื่น ๆ เช่น เคยมาติดต่อกับทางกรมฯ เป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกัน เคยฝึกงานกับทางกรมฯ รู้จักจากภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ รู้จักสมัยเป็น นักศึกษา กรมวิทยาศาสตร์บริการมาประชาสัมพันธ์โดยตรง อยู่ใกล้สถานที่ ทำงาน และรู้จักจากกรมอุตสาหกรรมและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เป็นต้น	90	4.99

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์ ร้อยละ 52.88 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ 52.55 งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 23.50 สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 9.53 และอื่น ๆ เช่น เคยมาติดต่อกับทางกรมฯ เป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกัน เคยฝึกงานกับทางกรมฯ รู้จักจากภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ รู้จักสมัยเป็นนักศึกษากรมวิทยาศาสตร์บริการมาประชาสัมพันธ์โดยตรง อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน และรู้จักจากกรมอุตสาหกรรมและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ร้อยละ 4.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.30	0.73	มากที่สุด	86.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4 (0.22)	12 (0.66)	198 (10.98)	780 (43.24)	810 (44.90)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.32	0.71	มากที่สุด	86.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน	3 (0.17)	16 (0.89)	192 (10.64)	763 (42.29)	830 (46.01)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.71	มากที่สุด	86.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3 (0.17)	32 (1.77)	237 (13.14)	749 (41.52)	783 (43.40)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.26	0.76	มากที่สุด	85.20
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	9 (0.51)	126 (7.19)	637 (36.34)	981 (55.96)	1753 (100.00)	51 (2.83)	4.48	0.65	มากที่สุด	89.60
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	7 (0.40)	116 (6.64)	614 (35.15)	1010 (57.81)	1747 (100.00)	57 (3.16)	4.50	0.64	มากที่สุด	90.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.06)	5 (.029)	71 (4.11)	508 (29.40)	1143 (66.14)	1728 (100.00)	76 (4.21)	4.61	0.59	มากที่สุด	92.20
7. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.06)	95 (5.73)	552 (33.29)	1010 (60.92)	1658 (100.00)	146 (8.09)	4.55	0.60	มากที่สุด	91.00

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	3 (0.17)	80 (4.62)	563 (32.51)	1086 (62.70)	1732 (100.00)	72 (3.99)	4.58	0.59	มากที่สุด	91.60
9. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	17 (1.00)	149 (8.75)	666 (39.11)	871 (51.14)	1703 (100.00)	101 (5.60)	4.40	0.69	มากที่สุด	88.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.28	0.70	มากที่สุด	85.60
10. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	7 (0.45)	28 (1.79)	208 (13.30)	747 (47.76)	574 (36.70)	1564 (100.00)	240 (13.30)	4.18	0.76	มาก	83.60
11. ความเพียงพอของจุด ช่องการให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	5 (0.32)	16 (1.02)	170 (10.88)	760 (48.62)	612 (39.16)	1563 (100.00)	241 (13.36)	4.25	0.71	มากที่สุด	85.00
12. ความเพียงพอและความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5 (0.32)	12 (0.77)	159 (10.19)	754 (48.33)	630 (40.39)	1560 (100.00)	244 (13.53)	4.28	0.70	มากที่สุด	85.60
13. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5 (0.31)	8 (0.50)	171 (10.76)	792 (49.81)	614 (38.62)	1590 (100.00)	214 (11.86)	4.26	0.69	มากที่สุด	85.20
14. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1 (0.06)	14 (0.79)	167 (9.40)	789 (44.40)	806 (45.35)	1777 (100.00)	27 (1.50)	4.34	0.68	มากที่สุด	86.80
15. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	1 (0.06)	8 (0.51)	134 (8.56)	736 (47.03)	686 (43.84)	1565 (100.00)	239 (13.25)	4.34	0.66	มากที่สุด	86.80

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น						
ด้านการให้บริการ									4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.06)	9 (0.50)	83 (4.60)	654 (36.25)	1057 (58.59)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.53	0.61	มากที่สุด	90.60	
17. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.06)	8 (0.44)	70 (3.88)	629 (34.87)	1096 (60.75)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.56	0.60	มากที่สุด	91.20	
18. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	1 (0.06)	8 (0.44)	84 (4.66)	621 (34.42)	1090 (60.42)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00	
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	3 (0.17)	91 (5.08)	818 (45.67)	879 (49.08)	1791 (100.00)	13 (0.72)	4.44	0.60	มากที่สุด	88.80	
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.42	0.65	มากที่สุด	88.40	

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.34 (ร้อยละ 86.80) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.28 (ร้อยละ 85.60) ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.26 (ร้อยละ 85.20) ประเด็นความเพียงพอของจุดช่องการให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น 4.25 (ร้อยละ 85.00) และประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก คิดเป็น 4.18 (ร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) และประเด็นการได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.26	0.79	มากที่สุด	85.20
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	9 (0.50)	27 (1.50)	197 (10.92)	759 (42.07)	812 (45.01)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.30	0.76	มากที่สุด	86.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน	4 (0.22)	41 (2.27)	182 (10.09)	767 (42.52)	810 (44.90)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.30	0.76	มากที่สุด	86.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	8 (0.44)	63 (3.49)	269 (14.91)	737 (40.86)	727 (40.30)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.17	0.84	มาก	83.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
4. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5 (0.29)	14 (0.80)	115 (6.56)	656 (37.42)	963 (54.93)	1753 (100.00)	51 (2.83)	4.46	0.68	มากที่สุด	89.20
5. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	3 (0.17)	8 (0.46)	91 (5.21)	615 (35.20)	1030 (58.96)	1747 (100.00)	57 (3.16)	4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.06)	4 (0.23)	61 (3.53)	493 (28.53)	1169 (67.65)	1728 (100.00)	76 (4.21)	4.63	0.57	มากที่สุด	92.60
7. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.06)	72 (4.34)	550 (33.17)	1035 (62.43)	1658 (100.00)	146 (8.09)	4.58	0.58	มากที่สุด	91.60

ตารางที่ 10 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	3 (0.17)	74 (4.27)	554 (31.99)	1101 (63.57)	1732 (100.00)	72 (3.99)	4.59	0.58	มากที่สุด	91.80
9. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	8 (0.47)	19 (1.12)	168 (9.86)	669 (39.28)	839 (49.27)	1703 (100.00)	101 (5.6)	4.36	0.74	มากที่สุด	87.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.25	0.72	มากที่สุด	85.00
10. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	8 (0.51)	48 (3.07)	250 (15.98)	726 (46.42)	532 (34.02)	1564 (100.00)	240 (13.3)	4.10	0.81	มาก	82.00
11. ความเพียงพอของจุด ช่องการให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	4 (0.26)	29 (1.86)	199 (12.73)	742 (47.47)	589 (37.68)	1563 (100.00)	241 (13.36)	4.20	0.75	มาก	84.00
12. ความเพียงพอและความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	4 (0.26)	19 (1.22)	162 (10.38)	759 (48.65)	616 (39.49)	1560 (100.00)	244 (13.53)	4.26	0.71	มากที่สุด	85.20
13. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5 (0.31)	11 (0.69)	171 (10.76)	795 (50.00)	608 (38.24)	1590 (100.00)	214 (11.86)	4.25	0.69	มากที่สุด	85.00
14. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1 (0.06)	24 (1.35)	174 (9.79)	792 (44.57)	786 (44.23)	1777 (100.00)	27 (1.5)	4.32	0.71	มากที่สุด	86.40
15. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	1 (0.06)	9 (0.58)	109 (6.96)	757 (48.37)	689 (44.03)	1565 (100.00)	239 (13.25)	4.36	0.64	มากที่สุด	87.20

ตารางที่ 10 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านการให้บริการ								4.52	0.64	มากที่สุด	90.40
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	7 (0.39)	11 (0.61)	91 (5.05)	667 (36.97)	1,028 (56.98)	1,804 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.66	มากที่สุด	90.00
17. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5 (0.28)	9 (0.50)	69 (3.82)	652 (36.14)	1,069 (59.26)	1,804 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.62	มากที่สุด	90.80
18. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	5 (0.28)	10 (0.55)	72 (3.99)	646 (35.81)	1,071 (59.37)	1,804 (100.00)	0 (0.00)	4.53	0.63	มากที่สุด	90.60
ภาพรวมการให้บริการ	4 (0.22)	4 (0.22)	85 (4.75)	830 (46.34)	868 (48.47)	1791 (100.00)	13 (0.72)	4.43	0.62	มากที่สุด	88.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.40	0.68	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 10 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และ ไม่ซับซ้อน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และประเด็นความเพียงพอของจุด ช่องการให้บริการ อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	205	11.36
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	159	77.56
2. ขั้นตอนยุ่งยาก ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง	6	2.92
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบให้มากขึ้น	3	1.45
4. ผลการทดสอบคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับหน่วยงานเอกชนอื่นที่ส่งทดสอบเทียบ	3	1.45
5. มีความล่าช้าด้านเอกสาร	3	1.45
6. เมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผลทางข้อความ (SMS) หรือ อีเมล (E-mail)	3	1.45
7. ขยายระยะเวลาการชำระเงินค่าอบรม	2	0.98
8. ระยะเวลาส่งเอกสารการอบรมมีความล่าช้ามาก	2	0.98
9. ตัวอย่าง PT ได้ช้ามากและยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร	2	0.98
10. เรื่องพารามิเตอร์ต้องการให้มีความหลากหลายมากขึ้น	2	0.98
11. เพิ่มโปรแกรมสำหรับการตรวจต่าง ๆ	2	0.98
12. ระยะเวลาออกไปเสร็จมีความล่าช้ามาก	2	0.98
13. ควรมีฐานข้อมูลสำหรับผู้เข้าทดสอบ สร้างเป็นบัญชีผู้ใช้ (Account) ของผู้รับบริการ เก็บไว้ในประวัติ (Profile) โดยในครั้งหน้าสามารถลงชื่อเข้าใช้ (Login) เข้าทำงานได้เลย	2	0.98
14. ขั้นตอนแต่ละหน่วยไม่ค่อยประสานงานกัน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า	2	0.98
15. ควรให้ชำระเงินภายหลังการรับบริการ	1	0.49
16. รายละเอียดในระบบอธิบายวกวน ยากต่อการเข้าใจ	1	0.49
17. ระบบขอใบรับรองแบบออนไลน์ยังไม่เสถียรและสมบูรณ์	1	0.49
18. ควรใช้มาตรฐานการประเมินคุณภาพห้องปฏิบัติการแบบเดียวกันในแต่ละปี	1	0.49
19. การติดต่อสอบถามเรื่องการให้บริการต้องติดต่อหลายฝ่าย มักโยนเรื่องกันไปมา	1	0.49
20. เพิ่มการตอบอธิบายข้อสงสัยให้มากขึ้น	1	0.49
21. ควรมีการแจ้งวันเวลาและรอบของการจัดการทดสอบให้ชัดเจน	1	0.49
22. เมื่อระบบอนุมัติใบ SIR แล้ว ควรมีการแจ้งเตือนทางข้อความ (SMS) หรือ อีเมล (E-mail)	1	0.49
23. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลจาก 1 ปี เป็น 5 ปี	1	0.49
24. เพิ่มคำอธิบายและแจ้งที่มาเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย	1	0.49
25. เพิ่มโปรแกรมสำหรับการส่งตัวอย่างเยอะควรได้รับส่วนลด	1	0.49
26. เพิ่มความชัดเจนในการจัดลำดับคิว	1	0.49
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,599	88.64
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

ตารางที่ 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	101	5.60
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	35	34.66
2. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	31	30.69
3. เจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน	10	9.90
4. เพิ่มความรู้ ความสามารถ และความรอบรู้ในด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่	9	8.91
5. เจ้าหน้าที่บางครั้งให้การบริการอย่างไม่สุภาพเท่าที่ควร	6	5.94
6. ควรเลือกใช้คำที่ง่ายสำหรับอธิบายกับผู้ใช้บริการ	2	1.98
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) มีไม่เพียงพอกับการบริการและให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร	2	1.98
8. เมื่อส่งชิ้นงานหรือตัวอย่างเข้าทดสอบแล้ว ควรส่งอีเมล (E-mail) เพื่อแจ้งการติดต่อกลับ	1	0.99
9. พัฒนาศักยภาพด้านการบริการแบบยุค 4.0 ให้แก่เจ้าหน้าที่	1	0.99
10. เจ้าหน้าที่ควรผลัดเวลาพักเที่ยง ไม่ควรพักกลางวันพร้อมกันเพื่อความสะดวกในการบริการ	1	0.99
11. เจ้าหน้าที่ผู้ประเมินห้องปฏิบัติการแต่ละคณะควรมีมาตรฐานเดียวกัน	1	0.99
12. ควรมีบริการรับหรือจัดรับตัวอย่างเพิ่มขึ้น	1	0.99
13. เจ้าหน้าที่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์รับเรื่องส่งเรื่องล่าช้ามาก	1	0.99
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,703	94.40
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	302	16.74
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	198	65.57
2. ระบบ One Stop Service ใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ครบถ้วน	19	6.31
3. หน้าเว็บไซต์ดูไม่ทันสมัย รกและเกะกะสายตา ทำให้หาข้อมูลได้ยาก	13	4.30
4. โปรแกรมอบรมแบบออนไลน์ไม่มีความเสถียรและสมบูรณ์	10	3.32
5. เพิ่มระยะเวลาการเข้าระบบ SIR ภายหลังการอบรมผ่านแล้ว	10	3.32
6. ห้องน้ำมีสภาพที่เก่าและไม่มีการทำความสะอาด	7	2.32
7. เครื่องถ่ายเอกสารมีบริการน้อยเครื่องและอยู่ไกล	5	1.66
8. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking)	4	1.32

ตารางที่ 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้		
9. ระบบการรอกข้อมูลออนไลน์มักมีปัญหาทำให้ต้องรอกหลายครั้ง	4	1.32
10. หลังจากกรอกคำขอในเว็บไซต์แล้ว ควรจะมีระบุว่าจะใช้เวลากี่วันกว่าเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมา	4	1.32
11. คอมพิวเตอร์สำหรับการฝึกอบรมไม่เพียงพอ	3	0.99
12. ควรเผยแพร่เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ในระบบออนไลน์	3	0.99
13. ขยายพื้นที่ให้บริการหลาย ๆ จุด ครอบคลุมทั่วประเทศ	3	0.99
14. สถานที่บริการคับแคบ	3	0.99
15. แบบฟอร์มทางออนไลน์ค่อนข้างล้าสมัย อยากให้ปรับปรุงให้เข้าใจง่าย	2	0.66
16. เครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุดร้อนเกินไป	2	0.66
17. เพิ่มการติดตามงานต่าง ๆ ในทุก ๆ ขั้นตอนผ่านระบบออนไลน์	2	0.66
18. ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ประจำแต่ละกองงาน ไม่ควรรวมอยู่ที่หมายเลขโทรศัพท์ของส่วนกลาง	1	0.33
19. ควรมีระบบสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์สำหรับหาเอกสาร หรือหนังสือในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการค้นหา	1	0.33
20. ควรทำป้ายสัญลักษณ์ในแต่ละตึกให้ชัดเจน	1	0.33
21. ควรมีอีเมล (E-mail) สำหรับการติดต่อแต่ละกองงาน	1	0.33
22. ควรมีช่องทางการบริการแบบออนไลน์	1	0.33
23. มีร้านอาหารน้อย	1	0.33
24. ควรมีบริการสายตรงถึงนักวิทยาศาสตร์	1	0.33
25. เพิ่มโต๊ะสำหรับวางของบริเวณจุดส่งตัวอย่าง	1	0.33
26. เพิ่มการส่งตัวอย่างและผลทางทดสอบผ่านทางไปรษณีย์	1	0.33
27. อยากให้ทางกรมฯ มีรถรับส่งเจ้าหน้าที่ที่ไปตรวจสอบข้างนอก	1	0.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,502	83.26
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้		
1. อยากให้หัวข้อการอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น	22	31.43
2. การติดต่อทางด้านโทรศัพท์ติดต่ออยากมาก กว่าที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง	8	11.43

ตารางที่ 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ (ต่อ)		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้		
3. ควรแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง	5	7.14
4. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้	5	7.14
5. ระยะเวลารอคอยการบริการนานเกินไป	4	5.70
6. ควรระบุวันรับผลการทดสอบ	4	5.70
7. ผลการทดสอบไม่ครบตามตัวอย่างที่ส่งไปทดสอบ	3	4.29
8. เพิ่มความถี่การอบรม	2	2.86
9. เพิ่มจำนวนที่นั่งในการอบรมแต่ละครั้ง	2	2.86
10. ระยะเวลาสำหรับการให้บริการล่าช้ามาก	2	2.86
11. อัตราค่าธรรมเนียมใบรับรองสูงเกินไป	2	2.86
12. แบบฟอร์มในการขอรับบริการอยากให้กระชับและชัดเจนกว่านี้	2	2.86
13. ใบเสร็จรับเงินควรแจ้งในอีเมล (E-mail)	1	1.43
14. ไม่ควรยกเลิกการอบรมที่ได้ตอบตกลงกับทางผู้รับการอบรมไว้แล้ว	1	1.43
15. ปรับปรุงด้านสิ่งงาน (Assignment) ให้สะดวกง่ายกระชับมากกว่านี้	1	1.43
16. หลักสูตรในการเรียนทางออนไลน์อยากให้มีความหลากหลายมากกว่านี้	1	1.43
17. เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ	1	1.43
18. เพิ่มการตอบกลับด้านเอกสาร	1	1.43
19. ควรออกไปเสนอราคา ณ กรมฯ ได้เลย	1	1.43
20. เพิ่มช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	1	1.43
21. เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนเครื่องมือ	1	1.43
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,734	96.12
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 88.64 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 11.36 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลา

วิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 77.56 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนยุ่งยาก ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง ร้อยละ 2.92 และอันดับ 3 คือ ประเด็นเพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบ ให้มากขึ้น ประเด็นผลการทดสอบคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับหน่วยงานของเอกชนอื่นที่ส่งทดสอบเทียบ ประเด็นมีความล่าช้าด้านเอกสาร และประเด็นเมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผล ทางข้อความ (SMS) หรืออีเมล E-mail ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 94.40 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 5.60 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 34.66 รองลงมาอันดับ 2 คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนาน กว่าที่จะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ร้อยละ 30.69 และอันดับ 3 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน ร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 83.26 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 16.74 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 65.57 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นระบบ One Stop Service ใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ครบถ้วน ร้อยละ 6.31 และอันดับ 3 คือ ประเด็นหน้าเว็บไซต์ดูไม่ทันสมัย รกและเกะกะสายตา ทำให้หาข้อมูลได้ยาก ร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.12 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.88 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นอยากให้หัวข้อการอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น ร้อยละ 31.43 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นการติดต่อทางด้านโทรศัพท์ติดต่อยากมากกว่าจะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง ร้อยละ 11.43 และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง และประเด็นเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 12 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)	4 (0.22)	41 (2.27)	538 (29.82)	1221 (67.69)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.54	มากที่สุด	93.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	3 (0.17)	32 (1.77)	536 (29.73)	1232 (68.33)	1803 (100.00)	1 (0.06)	4.66	0.52	มากที่สุด	93.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	2 (0.11)	50 (2.82)	594 (33.46)	1129 (63.61)	1775 (100.00)	29 (1.61)	4.61	0.55	มากที่สุด	92.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	3 (0.17)	4 (0.22)	54 (2.99)	636 (35.25)	1107 (61.37)	1804 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.58	มากที่สุด	91.40
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	1 (0.06)	2 (0.11)	45 (2.50)	560 (31.11)	1192 (66.22)	1800 (100.00)	4 (0.22)	4.63	0.54	มากที่สุด	92.60
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	1 (0.06)	4 (0.22)	47 (2.61)	517 (28.69)	1233 (68.42)	1802 (100.00)	2 (0.11)	4.65	0.55	มากที่สุด	93.00
7. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	5 (0.28)	62 (3.44)	522 (28.97)	1213 (67.31)	1802 (100.00)	2 (0.11)	4.63	0.56	มากที่สุด	92.60
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	2 (0.11)	50 (2.79)	485 (27.02)	1258 (70.08)	1795 (100.00)	9 (0.50)	4.67	0.53	มากที่สุด	93.40
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.63	0.55	มากที่สุด	92.60

จากตารางที่ 12 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 13 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	18.25
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ ปทุมธานี และสมุทรสาคร เป็นต้น	16.10
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	13.05
4	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	10.55
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.80
6	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	7.46
7	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	5.64
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	3.93
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.74
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	2.59
11	อื่นๆ เช่น เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผล ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มหัวข้อในการฝึกอบรมให้หลากหลาย ควรเพิ่มหรือมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ควรระบุวันรับผลทดสอบให้ชัดเจน เพิ่มการจัดอบรมทางออนไลน์ การให้บริการรับตัวอย่างนอกสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการ เพิ่มความหลากหลายในการให้บริการ ขยายช่องทางการชำระเงิน เพิ่มช่องทางการจัดส่งผลวิเคราะห์ เพิ่มภาษาของใบรับรองนอกเหนือจากภาษาไทย และช่องทางการประสานงานควรมีความสะดวกมากกว่านี้ เป็นต้น	0.69

จากตารางที่ 13 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการพบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 18.25 รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ ปทุมธานี และสมุทรสาคร เป็นต้น ร้อยละ 16.10 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 13.05 เพิ่มบริการการจัดฝึกอบรม (In-house Training) ร้อยละ 10.55 และให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	323	17.90
1. เพิ่มความถี่การอบรม	34	10.52
2. ควรทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	33	10.21
3. เพิ่มการรับรองให้มากขึ้นและครอบคลุมกว่าเดิม	30	9.27
4. เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย	24	7.42
5. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	21	6.49
6. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับ	20	6.18
7. ราคาการทดสอบหรือค่าบริการสูงเกินไป	12	3.72
8. เพิ่มการดูแลผู้ประกอบการให้มากขึ้น	12	3.72
9. ปรับปรุง พัฒนา และเพิ่ม ช่องทางการชำระเงิน	10	3.10
10. เพิ่มรายละเอียดการใช้บริการระบบ One Stop Service	9	2.79
11. เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงาน	9	2.79
12. เพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค	8	2.48
13. อยากให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือทางอีเมล (E-mail)	8	2.48
14. ปรับปรุงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีกว่านี้	6	1.86
15. เพิ่มเบอร์โทรศัพท์สำหรับการติดต่อตรงในแต่ละกองงาน	6	1.86
16. การแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ถึงผู้รับบริการ ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่านี้	6	1.86
17. เพิ่มระยะเวลาการเข้าไปพิมพ์ใบรับรอง (Certificate) ในระบบ	5	1.55
18. มีข้อมูลและเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลดในเว็บไซต์ของกรมฯ	5	1.55
19. ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการออกไปเสร็จให้รวดเร็วและทันสมัยกว่าปัจจุบัน	4	1.24
20. ควรเพิ่มการบริการถ่ายเอกสารในแต่ละตึก	4	1.24
21. ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้	3	0.93
22. เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนอุปกรณ์	3	0.93
23. ลดขั้นตอนด้านเอกสาร	3	0.93

ตารางที่ 14 (ต่อ) จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
24. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	3	0.93
25. เพิ่มห้องน้ำ/ปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพใหม่กว่าปัจจุบัน	3	0.93
26. เพิ่มการบริการเกี่ยวกับ PT	3	0.93
27. แอปพลิเคชันรับบริการในเว็บไซต์ควรทำเป็นให้ระบุชื่อ ๆ ไม่ควรให้เขียนบรรยาย	3	0.93
28. อยากให้มีสายตรงเวลาสำหรับถามข้อสงสัยและสามารถปรึกษานักวิทยาศาสตร์ได้โดยตรง	3	0.93
29. อุณหภูมิภายในห้องอบรมหนาวเกินไป	2	0.62
30. เพิ่มการฟื้นฟูภูมิปัญญาชาวบ้านกระจายในทุกๆ จังหวัด ไม่กระจุกที่จังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง	2	0.62
31. อยากให้แยกกลุ่มอบรมตามความรู้พื้นฐานของแต่ละคน	2	0.62
32. ปรับปรุงข้อมูลของกรมฯ ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	2	0.62
33. อยากให้กรมวิทย์ฯ เปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์	2	0.62
34. การทดสอบความชำนาญ ควรจัดฝึกอบรมก่อนการเริ่มกิจกรรมเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน	2	0.62
35. ค่าถ่ายเอกสารแพงเกินไป	2	0.62
36. เพิ่มวิธีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย	2	0.62
37. อยากให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน	1	0.31
38. การอบรมออนไลน์ควรเปิดให้ดาวน์โหลดวิดีโอการอบรมได้	1	0.31
39. สถานที่อบรมมีความคับแคบ	1	0.31
40. เพิ่มความรวดเร็วในการออกฝังและตารางการอบรม	1	0.31
41. ขั้นตอนสำหรับการลงชื่อเข้าใช้ (Login) เร็วเกินไป	1	0.31
42. เพิ่มคำอธิบายในกระบวนการสอบเทียบ	1	0.31
43. เพิ่มรอบการอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์	1	0.31
44. วิทยาการการอบรมพูดเร็วเกินไป	1	0.31
45. ปรับองค์การให้ประชาชนเข้าถึงง่าย	1	0.31
46. อยากให้ทางกรมฯ จัดจำหน่ายตัวอย่าง CIM	1	0.31
47. เพิ่มบริการรับ/ส่ง ตัวอย่างถึงสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม	1	0.31
48. ไม่อยากให้ใบเสนอราคาเป็นออนไลน์เพียงอย่างเดียวอยากให้วิธีอื่นด้วย	1	0.31
49. จัดอบรมหัวข้อที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	1	0.31
50. ควรกำหนดวันรับผลการทดสอบให้ชัดเจนไม่ควรให้โทรศัพท์สอบถามเป็นระยะ	1	0.31
51. ในผลการทดสอบควรระบุแหล่งอ้างอิงเกณฑ์และเทียบกับกฎหมายให้ด้วย	1	0.31
52. เพิ่มบริการให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลทดสอบว่าควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง	1	0.31
53. การแก้ไขรายงาน ควรแก้ไขทั้งหมด ไม่ใช่แค่เพิ่มใบปะหน้ามาเท่านั้น	1	0.31
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,481	82.10
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 82.10 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 17.90 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มความถี่การอบรม ร้อยละ 10.52 รองลงมา คือ ควรทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ร้อยละ 10.21 เพิ่มการรับรองให้มากขึ้นและครอบคลุมกว่าเดิม ร้อยละ 9.27 เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย ร้อยละ 7.42 และสถานที่จัดอบรมไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.49 ตามลำดับ

3.2 ผลสำรวจภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	191	48.11
2. รัฐวิสาหกิจ	22	5.54
3. องค์กรมหาชน	2	0.51
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	18	4.53
5. สมาคม/มูลนิธิ	2	0.51
6. องค์กรวิชาชีพ	1	0.25
7. หน่วยงานเอกชน	144	36.27
8. อื่น ๆ เช่น ชุมชนหมู่บ้าน ร้านค้า และบุคคลทั่วไป	17	4.28
รวมทั้งสิ้น	397	100.00

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 48.11 รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 36.27 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.54 หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ 4.53 และอื่น ๆ เช่น ชุมชนหมู่บ้าน ร้านค้า และบุคคลทั่วไป ร้อยละ 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	68	17.13
2. ขอข้อมูล	80	20.15
3. ขอรับบริการ	194	48.87
4. ประสานงานทั่วไป	72	18.14
5. ประชุม/สัมมนา	91	22.92
6. ผู้ตรวจประเมิน	61	15.37
7. อื่น ๆ เช่น ลงพื้นที่พัฒนาความร่วมมือกับ เป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นคณะกรรมการรับรองห้องปฏิบัติการ เสนอขายสินค้า จ่ายค่าทดสอบ เป็นต้น	47	11.84

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มาเพื่อวัตถุประสงค์ขอรับบริการ ร้อยละ 48.87 รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 22.92 ขอข้อมูล ร้อยละ 20.15 ประสานงานทั่วไป ร้อยละ 18.14 และขอคำปรึกษา ร้อยละ 17.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	192	48.36
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	38	9.57
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	128	32.24
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	49	12.34
5. สำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	55	13.85
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	68	17.13
7. กองวัสดุวิศวกรรม	38	9.57
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	34	8.56
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	100	25.19

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เคยมาติดต่อที่สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 48.36 รองลงมา คือ สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 32.34 กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 25.19 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 17.13 และสำนักทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-5 ครั้ง	305	76.83
2. 6-10 ครั้ง	39	9.82
3. 11-15 ครั้ง	14	3.53
4. มากกว่า 15 ครั้ง	39	9.82
รวมทั้งสิ้น	397	100.00

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 76.83 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6-10 ครั้ง และมากกว่า 15 ครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.82 และมาติดต่อ 11-15 ครั้ง ร้อยละ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	180	45.34
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	24	6.05
3. วิทยุ/โทรทัศน์	10	2.52
4. สื่อสิ่งพิมพ์	45	11.34
5. บุคคลแนะนำ	222	55.92
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	89	22.42
7. อื่น ๆ เช่น การทำ Lab ระหว่างบริษัท เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันจากจดหมายของทางราชการ จากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่จากกรมฯ จดหมายแจ้งโปรแกรมต่าง ๆ ได้รับเชิญให้ไปเป็นผู้ตรวจประเมิน เคยฝึกงานที่กรมฯ จากองค์กรที่เคยทำงานเกี่ยวข้องกับกรมฯ การประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ เคยรับราชการที่กรมฯ รู้จักจากห้องปฏิบัติการ (Lab) ของกรมอนามัย เคยผ่านไปที่กรมฯ และกรมฯ มาติดต่อว่าจ้างเอง	39	9.82

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ 55.92 รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ 45.34 งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 22.42 สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 11.34 และอื่น ๆ เช่น การทำ Lab ระหว่างบริษัท เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันจากจดหมายของทางราชการ จากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่จากกรมฯ จดหมายแจ้งโปรแกรมต่าง ๆ ได้รับเชิญให้ไปเป็นผู้ตรวจประเมิน เคยฝึกงานที่กรมฯ จากองค์กรที่เคยทำงานเกี่ยวข้องกับกรมฯ การประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ เคยรับราชการที่กรมฯ รู้จักจากห้องปฏิบัติการ (Lab) ของกรมอนามัย เคยผ่านไปที่กรมฯ และกรมฯ มาติดต่อว่าจ้างเอง ร้อยละ 9.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 20 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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 (0.27)	2 (0.53)	46 (12.23)	185 (49.20)	142 (37.77)	376 (100.00)	21 (5.29)	4.24	0.70	มากที่สุด	84.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.26)	3 (0.79)	56 (14.78)	176 (46.44)	143 (37.73)	379 (100.00)	18 (4.53)	4.21	0.73	มากที่สุด	84.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (0.26)	1 (0.26)	43 (11.00)	165 (42.20)	181 (46.28)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.34	0.70	มากที่สุด	86.80
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1 (0.26)	0 (0.00)	38 (9.69)	143 (36.48)	210 (53.57)	392 (100.00)	5 (1.26)	4.43	0.69	มากที่สุด	88.60
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	1 (0.26)	3 (0.77)	53 (13.55)	158 (40.41)	176 (45.01)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.29	0.75	มากที่สุด	85.80
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (0.26)	3 (0.77)	72 (18.51)	169 (43.44)	144 (37.02)	389 (100.00)	8 (2.02)	4.16	0.76	มาก	83.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.26)	0 (0.00)	32 (8.33)	150 (39.06)	201 (52.35)	384 (100.00)	13 (3.27)	4.43	0.67	มากที่สุด	88.60
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1 (0.26)	0 (0.00)	34 (8.88)	153 (39.95)	195 (50.91)	383 (100.00)	14 (3.53)	4.41	0.67	มากที่สุด	88.20

ตารางที่ 20 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	1 (0.31)	3 (0.93)	43 (13.40)	154 (47.98)	120 (37.38)	321 (100.00)	76 (19.14)	4.21	0.73	มากที่สุด	84.20
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	1 (0.25)	0 (0.00)	34 (8.61)	150 (37.97)	210 (53.17)	395 (100.00)	2 (0.50)	4.44	0.67	มากที่สุด	88.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	1 (0.26)	5 (1.28)	48 (12.27)	174 (44.50)	163 (41.69)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.26	0.74	มากที่สุด	85.20
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.25)	0 (0.00)	26 (6.60)	106 (26.90)	261 (66.25)	394 (100.00)	3 (0.76)	4.59	0.64	มากที่สุด	91.80
ภาพรวมการให้บริการ	1 (0.25)	0 (0.00)	35 (8.81)	178 (44.84)	183 (46.10)	397 (100.00)	0 (0.00)	4.37	0.66	มากที่สุด	87.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.34	0.70	มากที่สุด	86.80

จากตารางที่ 20 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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	1 (.27)	11 (2.93)	54 (14.36)	187 (49.73)	123 (32.71)	376 (100.00)	21 (5.29)	4.12	0.77	มาก	82.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	6 (1.59)	6 (1.59)	61 (16.09)	201 (53.03)	105 (27.70)	379 (100.00)	18 (4.53)	4.04	0.80	มาก	80.80
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.51)	27 (6.91)	228 (58.31)	134 (34.27)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.26	0.60	มากที่สุด	85.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.26)	31 (7.91)	171 (43.62)	189 (48.21)	392 (100.00)	5 (1.26)	4.40	0.64	มากที่สุด	88.00
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	8 (2.05)	49 (12.53)	199 (50.89)	135 (34.53)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.18	0.72	มาก	83.60
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	2 (0.51)	12 (3.09)	68 (17.48)	180 (46.27)	127 (32.65)	389 (100.00)	8 (2.02)	4.07	0.82	มาก	81.40
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (7.03)	176 (45.83)	181 (47.14)	384 (100.00)	13 (3.27)	4.40	0.62	มากที่สุด	88.00
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (9.14)	183 (47.78)	165 (43.08)	383 (100.00)	14 (3.53)	4.34	0.64	มากที่สุด	86.80

ตารางที่ 21 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)	3 (.93)	51 (15.89)	165 (51.40)	102 (31.78)	321 (100.00)	76 (19.14)	4.14	0.70	มาก	82.80
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	0 (0.00)	3 (0.76)	41 (10.38)	190 (48.10)	161 (40.76)	395 (100.00)	2 (0.50)	4.29	0.68	มากที่สุด	85.80
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	9 (2.30)	82 (20.97)	184 (47.06)	116 (29.67)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.04	0.77	มาก	80.80
12. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (7.11)	133 (33.75)	233 (59.14)	394 (100.00)	3 (0.76)	4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.50)	43 (10.83)	196 (49.37)	156 (39.30)	397 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.67	มากที่สุด	85.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.24	0.70	มากที่สุด	84.80

จากตารางที่ 21 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	33	8.31
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	18	54.55
2. ขั้นตอนการบริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลามาก	11	33.33
3. เพิ่มความละเอียดในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ	1	3.03
4. ขยายระยะเวลาการชำระเงิน	1	3.03
5. ขั้นตอนออกไปเสนอราคาลำบาก	1	3.03
6. การจับบัตรคิวต้องการให้เป็นไปตามคิว ไม่อยากให้แข่งคิว	1	3.03
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	364	91.69
รวมทั้งสิ้น	397	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	30	7.56
1. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	15	50.00
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ	7	23.33
3. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	3	10.00
4. บุคลากรไม่มีความเข้าใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความชำนาญไม่เพียงพอ	2	6.68
5. เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมให้เจ้าหน้าที่	1	3.33
6. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการ	1	3.33
7. ควรเพิ่มความรอบคอบในการบริการให้เจ้าหน้าที่	1	3.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	367	92.44
รวมทั้งสิ้น	397	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	37	9.32
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	17	45.96
2. สถานที่บริการไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับพักคอย	3	8.11
3. เพิ่มช่องทางการติดต่อกับกรมฯ ให้มากกว่าปัจจุบัน	3	8.11
4. สถานที่บริการคับแคบ	2	5.41
5. รายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไป	2	5.41
6. เทคโนโลยีที่ใช้บริการหรือประชาสัมพันธ์ มีน้อย และเข้าใจยาก	1	2.70

ตารางที่ 22 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้		
7. เพิ่มการบริการการค้นหาข้อมูลห้องสมุดแบบออนไลน์	1	2.70
8. ที่นั่งภายในอาคารมีน้อยมาก	1	2.70
9. เว็บไซต์มีปัญหาบ่อยมาก	1	2.70
10. สถานที่รับ-ส่งตัวอย่างกับสถานที่จ่ายเงินควรอยู่ในตึกเดียวกัน เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ	1	2.70
11. การขอใบเสนอราคาผ่านทางเว็บไซต์แต่ผู้รับบริการก็ต้องโทรตามอีกครั้ง	1	2.70
12. การค้นคว้าผ่านเว็บไซต์บางครั้งเนื้อหายังไม่เพียงพอกับสิ่งที่ต้องการ	1	2.70
13. ควรปรับปรุงระบบการคลังให้พร้อมสอดคล้องกับระบบการคลังของผู้รับบริการ	1	2.70
14. ห้องน้ำมีสภาพที่เก่า	1	2.70
15. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking)	1	2.70
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	360	90.68
รวมทั้งสิ้น	397	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้		
1. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ	4	30.77
2. รอคิวนานมาก ต้องการให้ทำงานให้เร็วกว่านี้	2	15.39
3. การติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรมีช่องทางการติดต่อมากกว่านี้	2	15.39
4. ควรจัดระบบการเข้าชมห้องปฏิบัติการ Lab ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง	1	7.69
5. เพิ่มความครบถ้วนของการบริการให้มากกว่านี้	1	7.69
6. ขยายขอบเขตการบริการด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมกว่าปัจจุบัน	1	7.69
7. เพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค	1	7.69
8. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลให้มากกว่านี้	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	384	96.73
รวมทั้งสิ้น	397	100.00

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 91.69 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 8.31 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ร้อยละ 54.55 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนการบริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลามาก ร้อยละ 33.33 และอันดับ 3 คือ ประเด็นเพิ่มความละเอียดในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นขยายระยะเวลาการชำระเงิน ประเด็นขั้นตอนออกไปเสนอราคาล่าช้ามาก และประเด็นการจับบัตรคิวต้องการให้เป็นไปตามคิว ไม่อยากให้แข่งคิวในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 92.44 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7.56 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 50.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ ร้อยละ 23.33 อันดับ 3 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา ร้อยละ 10.00 อันดับ 4 คือ ประเด็นบุคลากรไม่มีความเข้าใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความชำนาญไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.68 และอันดับ 5 คือ ประเด็นเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมให้เจ้าหน้าที่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการ และประเด็นควรเพิ่มความรอบคอบในการบริการให้เจ้าหน้าที่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 90.68 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 9.32 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 45.96 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นสถานที่บริการไม่ต่อมามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับพักคอย และประเด็นเพิ่มช่องทางการติดต่อกับกรมฯ ให้มากกว่าปัจจุบัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.11 อันดับ 3 คือ ประเด็นสถานที่บริการคับแคบ และประเด็นรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.41 และอันดับ 4 คือ ประเด็นเทคโนโลยีที่ใช้บริการหรือประชาสัมพันธ์ มีน้อย และเข้าใจยาก และประเด็นเพิ่มการบริการการค้นหาข้อมูลห้องสมุดแบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 96.73 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.27 โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ ร้อยละ 30.77 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นรอคิวนานมาก ต้องการให้ทำงานให้เร็วกว่านี้ และประเด็นการติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรมีช่องทางการติดต่อมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.39 ตามลำดับ และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรจัดระบบการเข้าชมห้องปฏิบัติการ (Lab) ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง และเพิ่มความครบถ้วนของการบริการให้มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 23 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาพรวมกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)	24 (6.06)	169 (42.68)	203 (51.26)	396 (100.00)	1 (0.25)	4.45	0.61	มากที่สุด	89.00
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (0.25)	17 (4.29)	145 (36.62)	233 (58.84)	396 (100.00)	1 (0.25)	4.54	0.59	มากที่สุด	90.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	5 (1.28)	22 (5.61)	160 (40.81)	205 (52.30)	392 (100.00)	5 (1.26)	4.44	0.66	มากที่สุด	88.80
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	4 (1.02)	26 (6.62)	174 (44.27)	189 (48.09)	393 (100.00)	4 (1.01)	4.39	0.66	มากที่สุด	87.80
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (0.26)	28 (7.16)	150 (38.36)	212 (54.22)	391 (100.00)	6 (1.51)	4.47	0.64	มากที่สุด	89.40
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.25)	35 (8.91)	121 (30.79)	236 (60.05)	393 (100.00)	4 (1.01)	4.51	0.67	มากที่สุด	90.20
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	4 (1.02)	38 (9.67)	139 (35.37)	212 (53.94)	393 (100.00)	4 (1.01)	4.42	0.71	มากที่สุด	88.40
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	2 (0.51)	28 (7.20)	134 (34.45)	225 (57.84)	389 (100.00)	8 (2.02)	4.50	0.65	มากที่สุด	90.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.47	0.65	มากที่สุด	89.40

จากตารางที่ 23 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 74.04 รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 64.42 สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ (Line) ร้อยละ 32.69 สะดวกติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 21.15 และสะดวกติดต่อทางไปรษณีย์ ร้อยละ 6.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	16.46
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	9.19
3	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7.93
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ปทุมธานี นนทบุรี ขอนแก่น และชลบุรี เป็นต้น	7.72
5	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	7.39
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	6.72
7	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	6.26
8	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	5.92
9	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	5.54
10	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.95
11	อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ	0.21

จากตารางที่ 25 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการที่อยากให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั่วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 16.46 รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/ สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 9.19 ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ ให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ 7.93 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ปทุมธานี นนทบุรี ขอนแก่น และชลบุรี เป็นต้น ร้อยละ 7.72 และให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 7.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	32	8.06
1. เพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง	4	12.50
2. เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3	9.37
3. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน	3	9.37
4. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	2	6.24
5. ควรปรับปรุงช่องทางบริการทุกอย่างให้เป็นแบบออนไลน์	2	6.24
6. ต้องการให้เพิ่มงบประมาณ	2	6.24
7. การอบรมแต่ละครั้งควรนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม	2	6.24
8. เพิ่มสถานที่จอดรถ	2	6.24
9. ควรรักษาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือไว้ตลอด	1	3.13
10. ลดอัตราค่าบริการลง	1	3.13
11. เพิ่มการชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด	1	3.13
12. เพิ่มจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1	3.13
13. การติดต่อในปัจจุบันยากมาก ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากกว่านี้	1	3.13
14. เพิ่มห้องทดลองในส่วนภูมิภาค	1	3.13
15. เพิ่มระบบการออกใบเสร็จแบบออนไลน์	1	3.13
16. อยากให้กรมฯ เพิ่มพารามิเตอร์ในการทำ PT ให้มีความหลากหลายมากขึ้น	1	3.13
17. อยากให้มีการส่งมอบรายงานให้ส่งผ่านระบบออนไลน์ และเก็บประวัติผลการทดสอบในแต่ละปี และสามารถดูผ่านออนไลน์ได้	1	3.13
18. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Banking)	1	3.13
19. ปรับปรุงการบริการทุกอย่างให้พร้อมบริการแบบระบบออนไลน์	1	3.13
20. เพิ่มการบริการให้มีความเป็น One Stop Service มากกว่านี้	1	3.13
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	365	91.94
รวมทั้งสิ้น	397	100.00

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 91.94 และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 8.06 โดยเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มความถี่การอบรมและควรอบรมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต และเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.37 ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป ควรปรับปรุงช่องทางบริการทุกอย่างให้เป็นแบบออนไลน์ ต้องการให้

เพิ่มงบประมาณ การอบรมแต่ละครั้งควรแนะนำเสนอเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม และเพิ่มสถานที่
จัดรถ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.24 และควรรักษาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือไว้ตลอด ลดอัตรา
ค่าบริการลง และเพิ่มการชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานว่าแต่ละ
ขั้นตอนอย่างละเอียด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

3.3 ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) จำนวนทั้งสิ้น 24 คน แบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 21 คน และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.3.1 กลุ่มผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยจะเข้าไปค้นหาข้อมูลหรือติดตามข้อมูลในช่วงที่มีความต้องการใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์เท่านั้น เช่น ต้องทำการทดสอบ PT ต้องการรับบริการเรื่องมาตรฐาน หรือการรับรองผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยอาจจะหาข้อมูลเพียงแคปีละ 1 ครั้งเท่านั้น แต่ถ้าเป็นการหาข้อมูลเกี่ยวกับการหาหลักสูตรฝึกอบรม หรือโครงการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ในห้องปฏิบัติการ ผู้รับบริการจะมีการหาข้อมูลอยู่เป็นระยะ ๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะได้รับการติดต่อหรือได้รับข้อมูลทางอีเมล (E-mail) ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่งให้เป็นปกติอยู่แล้ว สำหรับการเข้าไปหาข้อมูลทางเว็บไซต์ ผู้รับบริการจะไม่ได้ค้นหาหรือติดตามข่าวสารมากนัก เพราะส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) และโทรศัพท์ เพราะถือว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ในการรายงานผล ความมีมาตรฐานในการทดสอบต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง และสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำข้อแนะนำไปใช้ได้จริง การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และการบริการจากเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นกันเอง โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และควรทำระบบงานที่เป็นแบบออนไลน์มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และเข้าถึงบริการต่าง ๆ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่แล้วผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเชื่อว่าการได้รับรองคุณภาพและได้รับการรับรองผลการทดสอบจากกรมวิทยาศาสตร์บริการแล้วจะทำให้ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า จุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็น คือ ความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีมาตรฐาน มีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ชัดเจนกับผู้รับบริการ ที่สำคัญคือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการในราคาที่ไม่แพง หรือราคาถูกกว่าหน่วยงานทดสอบอื่น ๆ ของภาคเอกชน

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้รับบริการอยากให้มีการออกรายงานผลการทดสอบและใบรับรองที่ใช้ระยะเวลารวดเร็ว และกระชับ การออกรายงานผลการทดสอบบางกรณีที่มีความผิดพลาด ผู้รับบริการต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการโทรศัพท์สอบถาม และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมีการออกรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกในเรื่องของ Soft File ที่สามารถดาวน์โหลดทางระบบออนไลน์ได้ เพิ่มการบริการรับและส่งตัวอย่างทดสอบให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มการตั้งหน่วยทดสอบย่อยในพื้นที่อุตสาหกรรม ในบางโครงการที่มีการฝึกอบรมควรมีการขยายหรือเพิ่มหลักสูตรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ และการอำนวยความสะดวกของพนักงานรักษาความปลอดภัย

3.3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมวิทยาศาสตร์บริการมากนัก เนื่องจากการติดต่อรับบริการระหว่างกันไม่ค่อยบ่อยหรือไม่ค่อยมี

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้มีการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่อาจจะไม่ค่อยบ่อยนัก โดยมีความพึงพอใจในการต้อนรับและการให้บริการเยี่ยมชมสถานที่และการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และยังมีข้อมูลที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ เรื่องความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สูง

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงภาพลักษณ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้ดูมีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความกระชับ ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงานในเรื่องของเอกสารทางราชการต่าง ๆ กับภาคเอกชนให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ปรับปรุงเรื่องของสถานที่จอดรถ และพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เน้นการบริการผู้เข้ามาติดต่อให้มากขึ้น

บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 2) เพื่อสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 3) เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และ 4) เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล 4 วิธี คือ 1) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 2) การส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ 3) การส่งแบบสอบถามออนไลน์ และ 4) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้วยแบบสัมภาษณ์

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 สรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

4.1 กลุ่มผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	150	8.32
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	228	12.64
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	242	13.42
2. งานบริการสอบเทียบ	114	6.32
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	127	7.04
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	279	15.46
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	148	8.20
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	348	19.29
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	168	9.31
รวม	1,804	100.00

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในภาพรวม

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.28) และเพศชาย (ร้อยละ 25.27)

อายุ มีอายุน้อยกว่า 20 ปี (ร้อยละ 0.06) อายุระหว่าง 20 – 29 ปี (ร้อยละ 23.61) อายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 37.53) อายุระหว่าง 40 – 49 ปี (ร้อยละ 24.78) อายุระหว่าง 50 – 59 ปี (ร้อยละ 10.70) อายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 3.21) และไม่ระบุอายุ (ร้อยละ 0.11)

ระดับการศึกษาสูงสุด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 12.30) ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.96) ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 17.07) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 1.61) และไม่ระบุระดับการศึกษา (ร้อยละ 0.06)

สถานภาพการทำงาน มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 12.09) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน (ร้อยละ 74.22) อาชีพเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม (ร้อยละ 4.60) อาชีพผู้ประกอบการ OTOP/SMEs (ร้อยละ 8.37) อาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 0.06) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 0.44) และไม่ระบุอาชีพ (ร้อยละ 0.22)

ด้านเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการเลือกใช้ บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของหน่วยงาน (ร้อยละ 68.35) รองลงมา คือ เป็นส่วนราชการ (ร้อยละ 39.36) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร (ร้อยละ 35.75) คุณภาพของการให้บริการ (ร้อยละ 35.64) และการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล (ร้อยละ 33.92) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากจากเว็บไซต์ (ร้อยละ 52.88) รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ (ร้อยละ 52.55) งานสัมมนา/นิทรรศการ (ร้อยละ 23.50) สื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 9.53) และอื่น ๆ เช่น เคยมาติดต่อกับทางกรมฯ เป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกัน เคยฝึกงานกับทางกรมฯ รู้จักจากภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ รู้จักสมัยเป็นนักศึกษา กรมวิทยาศาสตร์บริการมาประชาสัมพันธ์โดยตรง อยู่ใกล้สถานที่ทำงาน และรู้จักจากกรมอุตสาหกรรมและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เป็นต้น (ร้อยละ 4.99) ตามลำดับ

4.1.2 ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00)
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40)
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60)
- 4) ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง						ภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.14	4.37	4.15	4.36	0.00	4.25	4.25	85.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.30	4.42	4.26	4.55	0.00	4.34	4.37	87.40
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.07	4.28	4.03	4.25	0.00	4.19	4.16	83.20
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.06	4.40	4.15	4.28	0.00	4.21	4.22	84.40
2. งานบริการสอบเทียบ	4.13	4.41	4.27	4.44	0.00	4.32	4.31	86.20
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.41	4.59	4.28	4.59	0.00	4.51	4.48	89.60
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.50	4.65	4.35	4.67	0.00	4.59	4.55	91.00
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	4.63	4.75	4.74	4.72	0.00	4.74	4.72	94.40
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.35	4.57	4.31	4.58	0.00	4.53	4.47	89.40
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.50	4.62	4.24	4.66	4.24	4.49	4.46	89.20

4.1.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20)
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40)
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00)
- 4) ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.74 คะแนน (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ						ภาพรวม	
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ด้านการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานที่สุด	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.04	4.36	4.09	4.28	0.00	4.22	4.20	84.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.07	4.38	4.13	4.44	0.00	4.24	4.25	85.00
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.02	4.28	3.99	4.18	0.00	4.18	4.13	82.60
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.02	4.43	4.14	4.21	0.00	4.24	4.21	84.20
2. งานบริการสอบเทียบ	3.68	4.13	4.02	4.06	0.00	3.98	3.97	79.40
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.45	4.64	4.24	4.60	0.00	4.57	4.50	90.00
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.56	4.69	4.35	4.69	0.00	4.61	4.58	91.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	4.63	4.79	4.76	4.75	0.00	4.78	4.74	94.80
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.39	4.61	4.36	4.61	0.00	4.58	4.51	90.20
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.52	4.64	4.22	4.63	4.16	4.46	4.44	88.80

4.1.4 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป (ร้อยละ 77.56) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนเยอะมาก ควรปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง (ร้อยละ 2.92) และอันดับ 3 คือ ประเด็นเพิ่มการประชาสัมพันธ์การทดสอบให้มากขึ้น ประเด็นผลการทดสอบคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับหน่วยงานของเอกชนอื่นที่ส่งทดสอบเทียบ ประเด็นมีความล่าช้าด้านเอกสาร และประเด็น

เมื่อผลการทดสอบแล้วเสร็จควรเพิ่มช่องทางการแจ้งผลทางข้อความ (SMS) หรืออีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 1.45) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 34.66) รองลงมาอันดับ 2 คือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจาก การโอนสายกันไปมา (ร้อยละ 30.69) และอันดับ 3 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อสงสัยได้อย่างไม่ชัดเจน (ร้อยละ 9.90) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (ร้อยละ 65.57) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นระบบ One Stop Service ใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ครบถ้วน (ร้อยละ 6.31) และอันดับ 3 คือ ประเด็น หน้าเว็บไซต์ดูไม่ทันสมัย รกและเกะกะสายตา ทำให้หาข้อมูลได้ยาก (ร้อยละ 4.30) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นอยากให้หัวข้อการอบรมมีความหลากหลายมากขึ้น (ร้อยละ 31.43) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นการติดต่อทางด้านโทรศัพท์ติดต่อยากมากกว่าจะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องโดยตรง (ร้อยละ 11.43) และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง และประเด็นเพิ่มหัวข้อการทดสอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 7.14) ตามลำดับ

4.1.5 ความเชื่อมั่นของผู้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการมากที่สุด คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็น ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.78 คะแนน (ร้อยละ 95.60) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.72 (ร้อยละ 94.40) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) และงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น										ภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	10. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.51	4.53	4.45	4.46	4.50	4.44	4.52	4.51	4.52	4.52	4.50	90.00
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.57	4.60	4.52	4.59	4.59	4.59	4.59	4.59	4.56	4.65	4.59	91.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.43	4.46	4.38	4.37	4.43	4.31	4.39	4.41	4.42	4.44	4.40	88.00
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.53	4.54	4.46	4.41	4.47	4.42	4.57	4.54	4.58	4.48	4.50	90.00
2. งานบริการสอบเทียบ	4.46	4.47	4.46	4.18	4.32	0.00	4.46	4.33	4.48	0.00	4.40	88.00
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.73	4.76	4.72	4.65	4.75	0.00	4.72	4.69	4.75	0.00	4.72	94.40
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.80	4.80	4.71	4.73	4.79	0.00	4.80	4.76	4.82	0.00	4.78	95.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	4.92	4.93	4.93	4.93	4.92	4.88	4.95	4.96	4.95	0.00	4.93	98.60
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.67	4.69	4.68	4.59	4.68	4.60	4.68	4.68	4.69	0.00	4.66	93.20
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.72	4.71	4.63	4.66	4.70	0.00	4.69	4.67	4.68	0.00	4.68	93.60

4.1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 18.25) รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้น (ร้อยละ 16.10) ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารต่างๆ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 13.05) เพิ่มบริการ In house Training (ร้อยละ 10.55) และให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 8.80) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นจำแนกตามงานบริการ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	1.1 กองผลิตภัณฑ์ อาหารและวัสดุ สัมผัสอาหาร		1.2 กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ อุปโภค		1.3 กองวัสดุ วิศวกรรม		2. งานบริการ สอบเทียบ		3. งานการรับรอง ระบบงาน ห้องปฏิบัติการ	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	4	8.00	4	9.36	4	10.67	2	18.57	1	20.87
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	3	15.78	3	13.01	3	12.12	3	14.33	4	13.52
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	1	17.67	2	15.06	2	14.60	4	9.80	8	4.33
4. In house Training	9	4.11	7	6.21	7	5.30	10	1.90	3	14.17
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	10	3.89	10	2.49	10	1.72	11	1.32	6	4.72
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6	5.78	8	5.99	9	3.44	6	6.29	9	3.81
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	7	5.67	6	6.51	6	7.16	7	5.70	5	4.99
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	5	7.89	5	8.48	5	9.71	8	4.24	10	3.54
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	2	17.00	1	21.35	1	18.80	1	24.71	2	15.62
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	8	4.89	9	3.65	8	4.82	9	3.07	6	4.72
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผล ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มหัวข้อในการฝึกอบรมให้หลากหลาย ควรเพิ่มหรือมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ควรระบุวันรับผลทดสอบให้ชัดเจน เพิ่มการจัดอบรมทางออนไลน์ การให้บริการรับตัวอย่างนอกสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการ เพิ่มความหลากหลายในการให้บริการ ขยายช่องทางการชำระเงิน เพิ่มช่องทางการจัดส่งผลวิเคราะห์ เพิ่มภาษาของใบรับรองนอกเหนือจากภาษาไทย และช่องทางการประสานงานควรมีความสะดวกมากกว่านี้ เป็นต้น	11	1.00	11	0.22	11	1.24	12	0.58	11	0.39

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	4. งานทดสอบความ ชำนาญ ห้องปฏิบัติการ		5. งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี		6. งานบริการ ฝึกอบรมและพัฒนา เทคนิคทาง วิทยาศาสตร์		7. งานบริการ สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	5	9.26	7	2.59	1	19.67	1	20.54	3	13.05
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	2	17.20	1	34.23	4	16.92	3	12.10	2	16.10
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6	5.14	5	3.27	7	4.74	7	6.65	5	8.80
4. In house Training	4	10.93	3	19.59	2	18.71	4	9.72	4	10.55
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	7	2.69	8	2.03	9	3.47	10	0.99	10	2.59
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	10	1.37	9	0.45	8	4.28	8	3.77	9	3.74
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	8	2.51	2	22.52	10	2.34	9	1.59	8	3.93
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	8	2.51	4	11.82	6	5.20	5	7.84	6	7.46
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	19.71	9	0.45	3	18.60	2	16.77	1	18.25
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	3	12.54	11	0.34	5	5.40	6	6.85	7	5.64
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มความเร็วในการวิเคราะห์ผล ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มหัวข้อในการฝึกอบรมให้หลากหลาย ควรเพิ่มหรือมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ควรระบุวันรับผลทดสอบให้ชัดเจน เพิ่มการจัดอบรมทางออนไลน์ การให้บริการรับตัวอย่างนอกสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการ เพิ่มความหลากหลายในการให้บริการ ขยายช่องทางการชำระเงิน เพิ่มช่องทางการจัดส่งผลวิเคราะห์ เพิ่มภาษาของใบรับรองนอกเหนือจากภาษาไทย และช่องทางการประสานงานควรมีความสะดวกมากกว่านี้ เป็นต้น	11	0.84	6	2.70	11	0.66	11	0.79	11	0.69

4.1.7 ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจเรื่องข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ (ร้อยละ 82.10) มีเพียง (ร้อยละ 17.90) เท่านั้นที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ โดยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	323	17.90
1. เพิ่มความถี่การอบรม	34	10.52
2. ควรทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	33	10.21
3. เพิ่มการรับรองให้มากขึ้นและครอบคลุมกว่าเดิม	30	9.27
4. เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย	24	7.42
5. สถานที่จัดอบรมไม่เพียงพอ	21	6.49
6. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับ	20	6.18
7. ราคาการทดสอบหรือค่าบริการสูงเกินไป	12	3.72
8. เพิ่มการดูแลผู้ประกอบการให้มากขึ้น	12	3.72
9. ปรับปรุง พัฒนา และเพิ่ม ช่องทางการชำระเงิน	10	3.10
10. เพิ่มรายละเอียดการใช้บริการระบบ One Stop Service	9	2.79
11. เพิ่มการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ สำหรับการทำวิจัย	9	2.79
12. เพิ่มการอบรมในส่วนภูมิภาค	8	2.48
13. อยากให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือทาง E-mail	8	2.48
14. ปรับปรุงคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดีกว่านี้	6	1.86
15. เพิ่มเบอร์โทรศัพท์สำหรับการติดต่อตรงในแต่ละกองงาน	6	1.86
16. การแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ถึงผู้รับบริการ ให้มีรายละเอียดชัดเจนกว่านี้	6	1.86
17. เพิ่มระยะเวลาการเข้าไปพิมพ์ใบ Certificate ในระบบ	5	1.55
18. มีข้อมูลและเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลดในเว็บไซต์ของกรมฯ	5	1.55
19. ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการออกใบเสร็จให้รวดเร็วและทันสมัยกว่าปัจจุบัน	4	1.24
20. ควรเพิ่มการบริการถ่ายเอกสารในแต่ละตึก	4	1.24
21. ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรมากกว่านี้	3	0.93
22. เพิ่มบริการรับ-ส่งคืนอุปกรณ์	3	0.93
23. ลดขั้นตอนด้านเอกสาร	3	0.93
24. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	3	0.93
25. เพิ่มห้องน้ำ/ปรับปรุงห้องน้ำให้มีสภาพใหม่กว่าปัจจุบัน	3	0.93
26. เพิ่มการบริการเกี่ยวกับ PT	3	0.93
27. แบบฟอร์มขอรับบริการในเว็บไซต์ ควรทำระบุเป็นข้อ ๆ ไม่ควรให้เขียนบรรยาย	3	0.93
28. อยากให้มีสายตรงเวลาสอบถามข้อสงสัยและสามารถปรึกษา นักวิทยาศาสตร์ได้โดยตรง	3	0.93
29. อุณหภูมิภายในห้องอบรมหนาวเกินไป	2	0.62
30. เพิ่มการฟื้นฟูภูมิปัญญาชาวบ้านให้กระจายในทุก ๆ จังหวัด ไม่กระจุก ที่จังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง	2	0.62

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
31. อยากให้แยกกลุ่มอบรมตามความรู้พื้นฐานของแต่ละคน	2	0.62
32. ปรับปรุงข้อมูลของกรมฯ ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	2	0.62
33. อยากให้กรมวิทย์ฯ เปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์	2	0.62
34. การทดสอบความชำนาญ ควรจัด Training ก่อนการเริ่มกิจกรรม เพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน	2	0.62
35. ค่าถ่ายเอกสารแพงเกินไป	2	0.62
36. เพิ่มวิธีการวิเคราะห์ที่หลากหลาย	2	0.62
37. อยากให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อแสดงความคิดเห็นระหว่างกัน	1	0.31
38. การอบรมออนไลน์ควรเปิดให้ดาวน์โหลดวิดีโอการอบรมได้	1	0.31
39. สถานที่อบรมมีความคับแคบ	1	0.31
40. เพิ่มความรวดเร็วในการออกฝั่งและตารางการอบรม	1	0.31
41. ขั้นตอนสำหรับการ Login เร็วเกินไป	1	0.31
42. เพิ่มคำอธิบายในกระบวนการสอบเทียบ	1	0.31
43. เพิ่มรอบการอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์	1	0.31
44. วิทยาการการอบรมพูดเร็วเกินไป	1	0.31
45. ปรับองค์การให้ประชาชนเข้าถึงง่าย	1	0.31
46. อยากให้ทางกรมฯ จัดจำหน่ายตัวอย่าง CIM	1	0.31
47. เพิ่มบริการรับ/ส่ง ตัวอย่างถึงสถานที่โดยไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติม	1	0.31
48. ไม่อยากให้ใบเสนอราเป็น Online เพียงอย่างเดียวอยากให้วิธีอื่นด้วย	1	0.31
49. จัดอบรมหัวข้อที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย	1	0.31
50. ควรกำหนดวันรับผลการทดสอบให้ชัดเจนไม่ควรให้โทรสอบถามเป็นระยะ	1	0.31
51. ในผลการทดสอบควรระบุแหล่งอ้างอิงเกณฑ์และเทียบกับกฎหมายให้ด้วย	1	0.31
52. เพิ่มบริการให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลทดสอบว่าควรปรับปรุงอย่างไรบ้าง	1	0.31
53. การแก้ไข Report ควรแก้ไขใหม่ทั้งหมด ไม่ใช่แค่เพิ่มใบปะหน้ามาเท่านั้น	1	0.31
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1,481	82.10
รวมทั้งสิ้น	1,804	100.00

4.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

งานบริการ	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ		
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	7	1.76
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	42	10.58
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	18	4.54
2. งานบริการสอบเทียบ	22	5.54
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	104	26.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	19	4.79
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	12	3.02
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	11	2.77
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	1.76
8. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	155	39.04
รวม	397	100.00

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ (ร้อยละ 48.11) รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 36.27) รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 5.54) หน่วยงานในกำกับของรัฐ (ร้อยละ 4.53) และอื่น ๆ เช่น ชุมชนหมู่บ้าน ร้านค้า และบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 4.28) ตามลำดับ

ด้านวัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวัตถุประสงค์เพื่อขอรับบริการ (ร้อยละ 48.87) รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา (ร้อยละ 22.92) ขอข้อมูล (ร้อยละ 20.15) ประสานงานทั่วไป (ร้อยละ 18.14) และขอคำปรึกษา (ร้อยละ 17.13) ตามลำดับ

งานบริการ หรือหน่วยงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่เคยมาติดต่อที่สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 48.36) รองลงมา คือ สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ (ร้อยละ 32.34) กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 25.19) กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค (ร้อยละ 17.13) และสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 13.85) ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อ 1-5 ครั้ง (ร้อยละ 76.83) รองลงมา คือ มาติดต่อ 6-10 ครั้ง และมากกว่า 15 ครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 9.82) และมาติดต่อ 11-15 ครั้ง (ร้อยละ 3.53) ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะรับรู้ หรือรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านบุคคลแนะนำ (ร้อยละ 55.92) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 45.34) งานสัมมนา/นิทรรศการ (ร้อยละ 22.42) สื่อสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ 11.34) และอื่น ๆ เช่น การทำ Lab ระหว่างบริษัท เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน จากจดหมายของทางราชการ จากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ จากกรมฯ จดหมายแจ้งโปรแกรมต่าง ๆ ได้รับเชิญให้ไปเป็นผู้ตรวจประเมิน เคยฝึกงานที่กรมฯ จากองค์กรที่เคยทำงานเกี่ยวข้องกับกรมฯ การประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ เคยรับราชการที่กรมฯ รู้จักจากห้องปฏิบัติการ (Lab) ของกรมอนามัย เคยผ่านไปที่กรมฯ และกรมฯ มาติดต่อกว่าจ้างเอง (ร้อยละ 9.82) ตามลำดับ

4.2.2 ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม เฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความคาดหวังในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.94 คะแนน (ร้อยละ 98.80) รองลงมา คือ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น 4.49 (ร้อยละ 89.80) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความคาดหวัง												ภาพรวม		
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ด้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามเชิงสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานบุคลากร เช่น ไม่ขอถึงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ทางมิชอบ	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.17	4.03	4.41	4.31	4.29	3.91	4.51	4.51	4.20	4.52	4.32	4.69	4.49	4.34	86.80
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.00	3.86	4.57	4.29	4.29	3.86	4.57	4.57	4.00	4.43	4.29	4.71	4.57	4.31	86.20
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.40	4.33	4.45	4.43	4.52	4.21	4.52	4.57	4.44	4.69	4.55	4.76	4.50	4.49	89.80
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.11	3.89	4.22	4.22	4.06	3.67	4.44	4.39	4.17	4.44	4.11	4.61	4.39	4.21	84.20
2. งานบริการสอบเทียบ	3.91	3.86	4.36	4.43	4.00	3.76	4.41	4.45	4.19	4.33	4.10	4.70	4.00	4.19	83.80
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.42	4.38	4.42	4.61	4.48	4.33	4.61	4.57	4.30	4.48	4.35	4.64	4.52	4.47	89.40
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.00	3.79	4.11	4.11	4.05	3.95	4.32	4.16	4.00	4.05	3.78	4.47	4.00	4.06	81.20
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	4.92	5.00	5.00	4.92	4.91	4.92	4.92	4.92	0.00	5.00	4.75	5.00	5.00	4.94	98.80
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.64	4.64	4.73	4.73	4.55	4.55	4.55	4.73	4.64	4.73	4.45	4.82	4.64	4.65	93.00
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.71	4.71	4.71	4.71	4.71	4.71	4.33	4.33	2.50	4.57	4.43	4.57	4.57	4.43	88.60
8. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	4.09	4.11	4.19	4.31	4.12	4.08	4.25	4.22	4.15	4.33	4.16	4.45	4.23	4.21	84.20

4.2.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.93 คะแนน (ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น 4.30 (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ													ภาพรวม	
	1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีหลากหลาย	6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คัดค้าน และเหมาะสม	10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามเชิงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์	11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานบุคลากร เช่น ไม่ขอถึงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ทางมิชอบ	ภาพรวมการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.17	3.94	4.32	4.44	4.15	3.79	4.50	4.50	4.26	4.32	3.94	4.71	4.48	4.27	85.40
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.14	3.86	4.29	4.29	4.14	3.86	4.43	4.43	4.14	4.43	3.86	4.71	4.57	4.24	84.80
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.21	4.07	4.33	4.31	4.24	4.12	4.57	4.52	4.26	4.26	4.14	4.52	4.31	4.30	86.00
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.17	3.89	4.33	4.72	4.06	3.39	4.50	4.56	4.39	4.28	3.83	4.89	4.56	4.27	85.40
2. งานบริการสอบเทียบ	3.82	3.59	4.36	4.57	4.00	3.76	4.50	4.50	4.19	4.24	3.80	4.70	4.05	4.16	83.20
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.33	4.24	4.35	4.60	4.36	4.22	4.52	4.47	4.17	4.38	4.11	4.63	4.41	4.37	87.40
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.21	4.11	4.42	4.39	4.21	4.26	4.47	4.42	4.17	4.21	3.94	4.53	4.32	4.28	85.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	4.92	5.00	5.00	4.83	4.91	4.92	5.00	4.92	0.00	4.92	4.75	5.00	5.00	4.93	98.60
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.64	4.55	4.64	4.55	4.45	4.55	4.45	4.64	4.64	4.64	4.27	4.82	4.55	4.57	91.40
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.86	4.71	4.71	4.71	4.71	4.71	4.33	4.33	2.50	4.71	4.43	4.57	4.71	4.46	89.20
8. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3.87	3.85	4.05	4.17	3.99	3.95	4.18	4.07	4.04	4.16	3.95	4.31	4.06	4.05	81.00

4.2.4 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป (ร้อยละ 54.55) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นขั้นตอนการบริการมีความซับซ้อนต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลามาก (ร้อยละ 33.33) และอันดับ 3 คือ ประเด็นเพิ่มความละเอียดในการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นขยายระยะเวลาการชำระเงิน ประเด็นขั้นตอนนอกใบเสนอราคาล่าช้ามาก และประเด็นการจับบัตรคิวต้องการให้เป็นไปตามคิว ไม่อยากให้แข่งคิว ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 3.03) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 50.00) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้บริการ (ร้อยละ 23.33) อันดับ 3 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา (ร้อยละ 10.00) อันดับ 4 คือ ประเด็นบุคลากรไม่มีความเข้าใจกับความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ความชำนาญไม่เพียงพอ (ร้อยละ 6.68) และอันดับ 5 คือ ประเด็นเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมให้เจ้าหน้าที่ ประเด็นเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้ารับบริการ และประเด็นควรเพิ่มความรอบคอบในการบริการให้เจ้าหน้าที่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 3.33) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (ร้อยละ 45.96) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นสถานที่บริการไม่ต่อมามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้สำหรับพักคอย และประเด็นเพิ่มช่องทางการติดต่อกับกรมฯ ให้มากกว่าปัจจุบัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 8.11) อันดับ 3 คือ ประเด็นสถานที่บริการคับแคบ และประเด็นอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินและข้อมูลข่าวสารทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 5.41) และอันดับ 4 คือ ประเด็นเทคโนโลยีที่ใช้บริการหรือประชาสัมพันธ์ มีน้อย และเข้าใจยาก และประเด็นเพิ่มการบริการการค้นหาข้อมูลห้องสมุดแบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 2.70) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดต่อประสานงานและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ (ร้อยละ 30.77) รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นรอคิวนานมาก ต้องการให้ทำงานให้เร็วกว่านี้ และประเด็นการติดต่อสอบถามเป็นไปด้วยความลำบาก ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 15.39) ตามลำดับ และอันดับ 3 คือ ประเด็นควรจัดระบบการเข้าชมห้อง Lab ให้สามารถเข้าชมได้ทุกห้อง และเพิ่มความครบถ้วนของการบริการให้มากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ

4.2.5 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรงเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในงานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็น 4.97 คะแนน (ร้อยละ 99.40) รองลงมา คือ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.73 คะแนน (ร้อยละ 94.60) งานบริการสอบเทียบ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) คิดเป็น 4.58 (ร้อยละ 91.60) และงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ คิดเป็น 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ (ดังตาราง)

งานบริการ	ประเด็นความเชื่อมั่น									ภาพรวม	
	1. ความเป็นส่วนราชการ	2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	6. ความสามารถของเครื่องมือและ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	9. การรักษาคำมั่นของผู้รับบริการ	คะแนน	ร้อยละ ของ คะแนน
1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	4.50	4.68	4.59	4.58	4.59	4.44	4.59	4.47	4.59	4.56	91.20
1.1 กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	4.57	4.86	4.71	4.57	4.57	4.57	4.71	4.43	4.71	4.63	92.60
1.2 กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	4.55	4.67	4.55	4.67	4.60	4.43	4.55	4.60	4.56	4.58	91.60
1.3 กองวัสดุวิศวกรรม	4.39	4.50	4.50	4.50	4.61	4.33	4.50	4.39	4.50	4.47	89.40
2. งานบริการสอบเทียบ	4.55	4.55	4.57	4.59	4.73	4.59	4.59	4.67	4.45	4.59	91.80
3. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	4.63	4.62	4.47	4.40	4.60	0.00	4.62	4.57	4.56	4.56	91.20
4. งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	4.47	4.68	4.32	4.42	4.47	0.00	4.42	4.26	4.42	4.43	88.60
5. งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี	5.00	5.00	4.92	4.92	4.92	5.00	5.00	5.00	5.00	4.97	99.40
6. งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์	4.64	4.64	4.73	4.55	4.82	4.82	4.82	4.82	4.73	4.73	94.60
7. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.33	4.33	4.50	4.50	4.50	0.00	4.50	4.50	4.50	4.46	89.20
8. สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	4.25	4.39	4.31	4.21	4.21	4.32	4.35	4.19	4.38	4.29	85.80

4.2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

จากการสำรวจด้านช่องทางในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) (ร้อยละ 74.04) รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 64.42) สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ (Line) (ร้อยละ 32.69) สะดวกติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 21.15) และสะดวกติดต่อทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 6.73) ตามลำดับ

ด้านความต้องการหรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 16.46) รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/ สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 9.19) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ ให้เข้าใจง่ายขึ้น (ร้อยละ 7.93) เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชลบุรี เป็นต้น (ร้อยละ 7.72) และให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) (ร้อยละ 7.39) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นจำแนกตามงานบริการ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	1.1 กองผลิตภัณฑ์ อาหารและวัสดุ สัมผัสอาหาร		1.2 กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ อุปโภค		1.3 กองวัสดุ วิศวกรรม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	3	16.67	1	26.98	1	29.63
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	7	4.76	2	13.10	2	14.81
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	5	7.14	3	12.70	3	12.04
4. In house Training	7	4.76	6	6.75	11	0.00
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	5	7.14	4	8.73	8	1.85
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7	4.76	5	8.33	5	9.26
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	10	2.38	9	2.38	10	0.93
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	4	9.52	6	6.75	4	10.19
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	1	21.43	8	5.56	6	5.56
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	2	19.05	10	1.59	7	4.63
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น	10	2.38	11	0.00	8	1.85

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	2. งานบริการ สอบเทียบ		3. งานการรับรอง ระบบงาน ห้องปฏิบัติการ		4. งานทดสอบ ความชำนาญ ห้องปฏิบัติการ	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	3	11.36	1	12.02	2	9.65
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	1	18.18	7	3.53	6	4.39
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4	9.09	6	4.33	5	6.14
4. In house Training	6	5.30	3	8.81	2	9.65
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	6	5.30	5	5.77	9	2.63
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	8	4.55	9	3.04	8	3.51
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5	6.82	7	3.53	4	7.02
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	8	4.55	10	2.40	6	4.39
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	2	17.42	2	9.29	9	2.63
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	10	3.79	4	7.53	1	24.56
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น	11	0.00	11	0.16	11	0.88

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	5. งานการวิจัยและ พัฒนาถ่ายทอด เทคโนโลยี		6. งานบริการ ฝึกอบรมและ พัฒนาเทคนิคทาง วิทยาศาสตร์		7. งานบริการ สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	6	0.00	1	18.18	1	30.95
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	2	27.78	5	7.58	6	4.76
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	4	9.72	4	9.09	7	2.38
4. In house Training	6	0.00	1	18.18	9	0.00
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	5	4.17	3	10.61	3	11.90
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6	0.00	6	6.06	5	7.14
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6	0.00	8	3.03	9	0.00
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	1	31.94	8	3.03	2	16.67
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	3	26.39	10	1.52	4	9.52
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	6	0.00	7	4.55	7	2.38
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น	6	0.00	11	0.00	9	0.00

ประเด็นความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	8. สำนักงาน เลขานุการกรมฯ		ภาพรวม	
	อันดับ	ร้อยละ	อันดับ	ร้อยละ
1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	1	17.10	1	16.46
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)	8	5.91	4	7.72
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6	7.31	5	7.39
4. In house Training	9	3.98	8	5.92
5. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	4	7.74	6	6.72
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	2	12.90	3	7.93
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5	7.42	10	4.95
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง (SMS) เป็นต้น	7	6.34	7	6.26
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	3	8.82	2	9.19
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	10	3.33	9	5.54
11. อื่น ๆ เช่น เพิ่มที่ปรึกษาด้านเทคนิคการวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการและมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น	11	0.00	11	0.21

4.2.7 ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจเรื่องข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 91.94 มีเพียงร้อยละ 8.06 เท่านั้นที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ โดยมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	32	8.06
1. เพิ่มความถี่การอบรมและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง	4	12.50
2. เพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3	9.37
3. เพิ่มหัวข้อการทดสอบให้มากกว่าปัจจุบัน	3	9.37
4. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	2	6.24
5. ควรปรับปรุงช่องทางบริการทุกอย่างให้เป็นแบบออนไลน์	2	6.24
6. ต้องการให้เพิ่มงบประมาณ	2	6.24
7. การอบรมแต่ละครั้งควรอัปเดตเทคนิคใหม่ ๆ และเพิ่มเนื้อหาการอบรม	2	6.24
8. เพิ่มสถานที่จอดรถ	2	6.24
9. ควรรักษาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือไว้ตลอด	1	3.13
10. ลดอัตราค่าบริการลง	1	3.13
11. เพิ่มการชี้แจงให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินงานว่าแต่ละขั้นตอนอย่างไรละเอียด	1	3.13
12. เพิ่มจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1	3.13
13. การติดต่อในปัจจุบันยากมาก ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากกว่านี้	1	3.13
14. เพิ่มห้องทดลองในส่วนภูมิภาค	1	3.13
15. เพิ่มระบบการออกใบเสร็จแบบออนไลน์	1	3.13
16. อยากให้กรมฯ เพิ่มพารามิเตอร์ในการทำ PT ให้มีความหลากหลายมากขึ้น	1	3.13
17. อยากให้มีการส่งมอบรายงานให้ส่งผ่านระบบออนไลน์ และเก็บประวัติผลการทดสอบในแต่ละปี และสามารถดูผ่านออนไลน์ได้	1	3.13
18. ควรมีระบบชำระเงินแบบออนไลน์หรือผ่าน E-Banking	1	3.13
19. ปรับปรุงการบริการทุกอย่างให้พร้อมบริการแบบระบบออนไลน์	1	3.13
20. เพิ่มการบริการให้มีความเป็น One Stop Service มากกว่านี้	1	3.13
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	365	91.94
รวมทั้งสิ้น	397	100.00

4.3 ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 8 งานบริการ ได้แก่ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค กองวัสดุวิศวกรรม) งานบริการสอบเทียบ งานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และงานสนับสนุน (สำนักงานเลขานุการกรม) จำนวนทั้งสิ้น 24 คน แบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 21 คน และ 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.3.1 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยจะเข้าไปค้นหาข้อมูลหรือติดตามข้อมูลในช่วงที่มีความต้องการใช้บริการจากกรมวิทยาศาสตร์เท่านั้น เช่น ต้องทำการทดสอบ PT ต้องการรับบริการเรื่องมาตรฐาน หรือการรับรองผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยอาจจะหาข้อมูลเพียงแค่อีก 1 ครั้งเท่านั้น แต่ถ้าเป็นการหาข้อมูลเกี่ยวกับการหาหลักสูตรฝึกอบรม หรือโครงการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ในห้องปฏิบัติการ ผู้รับบริการจะมีการหาข้อมูลอยู่เป็นระยะ ๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะได้รับการติดต่อหรือได้รับข้อมูลทางอีเมล (E-mail) ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่งให้เป็นปกติอยู่แล้ว สำหรับการเข้าไปหาข้อมูลทางเว็บไซต์ ผู้รับบริการจะไม่ได้ค้นหาหรือติดตามข่าวสารมากนัก เพราะส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางอีเมล (E-mail) และโทรศัพท์ เพราะถือว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดในการติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ในการรายงานผล ความมีมาตรฐานในการทดสอบต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่มีประสบการณ์สูง และสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำข้อแนะนำไปใช้ได้จริง การได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และการบริการจากเจ้าหน้าที่ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่เป็นกันเอง โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และควรทำระบบงานที่เป็นแบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อถ่ายทอดผู้รับบริการในการเข้าถึงข้อมูล และเข้าถึงบริการต่าง ๆ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่แล้วผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเชื่อว่าการได้รับรองคุณภาพและได้รับการรับรองผลการทดสอบจากกรมวิทยาศาสตร์บริการแล้วจะทำให้ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า จุดเด่นของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็น คือ ความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีมาตรฐาน มีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ชัดเจนกับผู้รับบริการ ที่สำคัญคือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการในราคาที่ไม่แพง หรือราคาถูกกว่าหน่วยงานทดสอบอื่น ๆ ของภาคเอกชน

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้รับบริการอยากให้มีการออกรายงานผลการทดสอบและใบรับรองที่ใช้ระยะเวลารวดเร็ว และกระชับ การออกรายงานผลการทดสอบบางกรณีที่มีความผิดพลาด ผู้รับบริการต้องการให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการโทรศัพท์สอบถาม และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อนที่จะมีการออก Final Report ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกในเรื่องของ Soft File ที่สามารถดาวน์โหลดทางระบบออนไลน์ได้ เพิ่มการบริการรับและส่งตัวอย่างทดสอบให้แก่ผู้รับบริการ เพิ่มการตั้งหน่วยทดสอบย่อยในพื้นที่อุตสาหกรรม ในบางโครงการที่มีการฝึกอบรมควรมีการขยายหรือเพิ่มหลักสูตรให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ และการอำนวยความสะดวกของพนักงานรักษาความปลอดภัย

4.3.2 ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าในด้านการรับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรมวิทยาศาสตร์บริการมากนัก เนื่องจากการติดต่อรับบริการระหว่างกันมีไม่บ่อยบ่อยหรือไม่ค่อยมี

ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้มีการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ แต่อาจจะไม่ค่อยบ่อยนัก โดยมีความพึงพอใจในการต้อนรับและการให้บริการเยี่ยมชมสถานที่และการทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และยังมีข้อมูลที่ทันสมัยไว้คอยให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ คือ เรื่องความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ สูง

ส่วนในด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการนั้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงภาพลักษณ์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้ดูมีความทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย ลดขั้นตอน

ต่าง ๆ ให้มีความกระชับ ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อประสานงานในเรื่องของเอกสารทางราชการต่าง ๆ กับภาคเอกชนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ปรับปรุงเรื่องของสถานที่จอดรถ และพนักงานรักษาความปลอดภัยให้เน้นการบริการผู้เข้ามาติดต่อให้มากขึ้น

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

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

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
- 2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 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



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
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 โดยภาพรวม ท่านมีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น 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. ความโปร่งใสของราชการ	5	4	3	2	1
2. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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. 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 ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
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. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น 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. ความโปร่งใสของราชการ	5	4	3	2	1
2. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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. 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 *****



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
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. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น 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. ความโปร่งใสของราชการ	5	4	3	2	1
2. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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. 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 *****



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น 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. ความโปร่งใสของราชการ	5	4	3	2	1
2. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 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 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
(กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น 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 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. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร และขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	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

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ได้รับความคุ้มค่า และมีประโยชน์	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. ไตรการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 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
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัวฯ) 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

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- อายุ 1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 29 ปี 3. 30 – 39 ปี
 4. 40 – 49 ปี 5. 50 – 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก 5. อื่น ๆ.....
- 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.....
- 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).....
- 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. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
20. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ										
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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. ความпенส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (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

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

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

2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

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

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความโปร่งใสของราชการ	5	4	3	2	1
2. มาตรการรับรองตามมาตรฐานสากล	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 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

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

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

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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถาม ชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 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

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละงานบริการ

งานบริการ	ความคาดหวังในการให้บริการ		ความพึงพอใจในการให้บริการ		ความเชื่อมั่นในการรับบริการ	
	ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล	ค่าความเที่ยง	แปลผล
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)	0.972	ดีมาก	0.966	ดีมาก	0.954	ดีมาก
งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	0.969	ดีมาก	0.965	ดีมาก	0.885	ดี
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	0.954	ดีมาก	0.947	ดีมาก	0.974	ดีมาก
งานทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)	0.952	ดีมาก	0.943	ดีมาก	0.910	ดีมาก
งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)	0.974	ดีมาก	0.967	ดีมาก	0.958	ดีมาก
งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ (สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)	0.900	ดี	0.901	ดีมาก	0.978	ดีมาก
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	0.947	ดีมาก	0.925	ดีมาก	0.931	ดีมาก
สำนักงานเลขานุการกรม	0.970	ดีมาก	0.955	ดีมาก	0.969	ดีมาก

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)

- 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	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/ช่องทางการให้บริการ	100.370	194.861	.803	.971
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	100.230	195.082	.863	.970

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	100.300	193.459	.850	.970
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 (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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/ช่องทางการให้บริการ	97.570	184.461	.722	.964
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	97.300	186.562	.824	.964

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.400	184.938	.745	.964
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น 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 (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร, กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค และกองวัสดุวิศวกรรม)

- 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. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์	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

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	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	99.333	122.161	.684	.968
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	99.567	121.633	.527	.970
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.767	121.426	.551	.970
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	99.567	119.909	.565	.971
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	99.600	119.076	.730	.968
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	99.467	116.671	.893	.966
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	99.333	123.195	.609	.969
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	99.133	121.637	.816	.967
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	99.100	121.197	.851	.967
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	99.067	122.271	.866	.967
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	99.133	122.326	.861	.967
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	99.067	122.271	.866	.967
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	99.167	122.764	.826	.967
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	99.333	122.920	.577	.969
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	99.200	122.097	.899	.967
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	99.200	122.097	.899	.967
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	99.333	122.092	.762	.967
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	99.300	122.286	.818	.967
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	99.233	122.254	.788	.967
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	99.333	122.092	.762	.967

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	99.133	122.326	.861	.967
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	99.067	122.271	.866	.967
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	99.067	122.271	.866	.967
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	99.300	119.666	.853	.967

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	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	88.800	198.441	.742	.964
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	88.770	199.909	.744	.964
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89.170	208.213	.643	.965
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.630	201.895	.780	.963
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	88.730	192.202	.884	.962
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	88.770	197.909	.820	.963
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	88.700	203.321	.618	.965
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	88.400	199.903	.788	.963
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.300	197.045	.918	.962
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	87.930	207.513	.758	.964
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	87.970	214.999	.433	.966
12. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	87.970	207.482	.704	.964
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	88.800	202.234	.749	.964
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	88.670	204.575	.598	.965
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	88.370	202.033	.837	.963
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	88.400	204.041	.825	.963
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	88.400	204.938	.728	.964
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	88.270	217.582	.292	.967
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	88.200	214.441	.410	.966
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.070	216.064	.401	.966

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.300	196.907	.924	.962
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.230	195.357	.950	.961
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.200	195.614	.923	.962
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	88.870	203.016	.654	.965

งานบริการสอบเทียบ (กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

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	34.600	12.317	.573	.878
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	34.600	12.317	.573	.878
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	34.700	11.941	.719	.868
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.070	10.754	.509	.900
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	34.800	11.131	.808	.858
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	34.800	12.234	.693	.871
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	34.630	10.585	.893	.849
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	34.800	11.752	.631	.873
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	34.530	12.395	.549	.879

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	22

Item-Total Statistics

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

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

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

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	22

Item-Total Statistics

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

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

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

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	8

Item-Total Statistics

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

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/ช่องทางการให้บริการ	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

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	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. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	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 ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย 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/ช่องทางการให้บริการ	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 กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.830	53.523	.690	.940

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	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. การส่งมอบรายงานสรุปผลฉบับสมบูรณ์ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	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

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	95.670	54.851	.687	.973
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	95.700	54.700	.683	.973
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	95.670	55.540	.580	.974
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	95.700	52.838	.836	.972
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.600	55.421	.551	.975
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	95.630	54.309	.810	.972
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.570	53.633	.856	.972
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.530	54.947	.890	.972
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	95.530	54.947	.890	.972
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.530	54.947	.890	.972
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.730	51.926	.839	.972
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	95.670	52.989	.840	.972
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.670	51.816	.890	.972

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.570	54.254	.937	.971
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.600	54.110	.894	.972
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	95.600	54.110	.894	.972
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.630	52.792	.899	.971
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.630	53.068	.859	.972
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	95.630	54.033	.855	.972
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.600	55.421	.667	.974
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.530	56.602	.559	.974

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เข้าใจง่าย	95.900	45.679	.709	.966
2. มีคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอนการเข้าร่วมอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน	95.870	45.844	.703	.966
3. การดำเนินการอบรมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และมีระยะเวลาที่เหมาะสม	95.870	47.292	.579	.967
4. ผู้เข้าร่วมได้มีส่วนร่วมในการอบรมหรือทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง และเหมาะสม	95.800	47.131	.661	.966
5. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.770	46.668	.653	.966
6. ความสามารถด้านเทคนิค วิธีการถ่ายทอดและการสื่อสาร	95.830	45.385	.793	.965
7. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	95.670	47.885	.768	.966
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.670	47.885	.768	.966
9. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	95.670	47.885	.768	.966
10. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.670	47.885	.768	.966
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	95.900	45.403	.749	.966
12. สถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม มีความเหมาะสม	95.800	46.303	.808	.965
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.800	45.131	.862	.964

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของคุณภาพพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14. คุณภาพ ความเหมาะสมและความทันสมัยของสื่อที่ใช้และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการอบรมหรือทำกิจกรรม	95.730	46.271	.932	.964
15. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหาร น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	95.770	46.116	.894	.964
16. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่จัดอบรมหรือทำกิจกรรม	95.770	46.116	.894	.964
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	95.770	46.116	.894	.964
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	95.800	45.476	.808	.965
19. เนื้อหาความรู้จากงานวิจัยที่นำไปถ่ายทอดตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง	95.830	45.109	.835	.964
20. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.770	47.426	.647	.966
21. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	95.700	48.217	.600	.967

งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี (สำนักเทคโนโลยีชุมชน)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	9

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	39.700	2.148	0.992	0.949
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	39.670	2.713	0.994	0.947
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	39.670	2.713	0.994	0.947
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	39.670	2.713	0.994	0.947
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	39.700	2.700	0.695	0.959
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	39.700	2.148	0.992	0.949
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	39.670	2.713	0.994	0.947
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	39.630	3.344	0.000	0.973
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	39.670	2.713	0.994	0.947

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	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	179.267	54360.823	-.198	.903
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	179.233	54311.771	-.081	.903
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	179.267	54364.685	-.250	.903
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	179.167	54236.006	.132	.902
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	179.333	54289.540	-.010	.902
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	179.300	54295.528	-.024	.902
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	178.967	54319.551	-.107	.903
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	178.900	54292.024	-.020	.902
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	178.933	54241.030	.141	.902
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	172.667	46180.023	.731	.890
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	175.800	49607.821	.570	.895
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	175.933	49623.789	.567	.895
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	166.667	40356.092	.976	.879
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	166.733	40344.478	.976	.879
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	166.700	40350.217	.976	.879
16. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	166.700	40350.217	.976	.879
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	166.600	40369.697	.976	.879

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	179.200	54236.372	.141	.902
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	166.633	40361.206	.976	.879
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	179.233	54288.806	-.010	.902
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	179.133	54308.120	-.067	.903
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	179.133	54262.533	.069	.902

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	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	180.833	54375.799	-.136	.903
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	180.933	54336.961	-.003	.903
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	181.033	54415.964	-.232	.903
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	180.900	54355.059	-.057	.903
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	180.967	54331.482	.011	.903
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	180.933	54335.444	.001	.903
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	180.667	54346.644	-.041	.903
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	180.667	54307.678	.109	.903
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	180.667	54260.851	.262	.903
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	174.400	46178.041	.737	.890
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	177.567	49639.978	.572	.895
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	177.633	49668.723	.568	.895
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	168.400	40407.490	.976	.880
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	168.433	40403.426	.976	.880
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	168.433	40403.426	.976	.880
16. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	168.433	40405.564	.976	.880
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	168.367	40414.585	.976	.880

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	180.933	54299.168	.142	.903
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	168.433	40405.840	.976	.880
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	180.900	54363.197	-.103	.903
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	180.900	54363.472	-.104	.903
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	180.867	54324.120	.045	.903

งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์
(สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	9

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	36.667	20.920	.911	.975
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	36.567	21.357	.857	.977
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	36.633	20.861	.931	.974
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	36.767	21.426	.809	.979
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้	36.600	20.800	.954	.973
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.767	21.082	.875	.976
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	36.600	20.938	.926	.974
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	36.633	21.068	.890	.976
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.633	20.723	.958	.973

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	26

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	108.830	139.385	.602	.945
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	108.870	137.292	.735	.944
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108.870	137.292	.735	.944
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	108.870	139.637	.636	.945
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	108.970	136.171	.704	.944
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	108.870	139.154	.670	.944
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	108.830	134.626	.794	.943
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	108.830	134.626	.794	.943
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	108.770	135.771	.737	.943
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	108.830	136.833	.712	.944
11. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	108.800	136.028	.716	.944
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	109.000	136.828	.630	.945
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	109.430	136.461	.589	.945
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	109.400	134.317	.714	.944
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	109.400	134.317	.714	.944
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	109.270	135.513	.740	.943
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	109.300	139.734	.654	.945
18. มีช่องทางติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	109.300	134.700	.718	.944

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	109.170	137.247	.741	.943
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	108.830	139.799	.628	.945
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	108.830	139.799	.628	.945
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	108.900	138.300	.668	.944
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	109.370	145.068	.307	.948
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลด ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	109.230	147.151	.122	.950
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	109.170	146.213	.215	.948
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	109.070	148.892	.022	.950

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	26

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	111.170	87.799	.597	.922
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	111.170	87.799	.597	.922
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	111.170	87.799	.597	.922
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	111.270	86.064	.668	.921
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	111.330	86.506	.624	.921
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	111.230	86.875	.669	.921
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	111.070	88.547	.500	.923
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	111.070	88.547	.500	.923
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	111.030	89.068	.537	.923
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	111.130	87.361	.583	.922
11. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	111.030	89.068	.537	.923
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	111.270	87.651	.526	.923
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	111.870	83.982	.579	.922
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	111.770	82.875	.669	.920
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	111.770	82.875	.669	.920
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	111.570	84.875	.695	.920
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	111.600	87.352	.615	.921
18. มีช่องทางทางติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	111.600	86.593	.567	.922

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	111.530	85.499	.758	.919
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	111.170	89.178	.459	.924
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	111.170	89.178	.459	.924
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	111.200	88.372	.472	.924
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	111.770	89.082	.435	.924
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลด ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	111.730	87.582	.460	.924
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	111.630	89.275	.358	.925
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	111.530	91.706	.189	.928

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	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	33.370	7.206	.859	.916
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	33.370	7.206	.859	.916
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	33.470	7.016	.686	.929
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	33.400	7.214	.657	.931
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	33.330	7.333	.862	.917
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	33.370	7.206	.859	.916
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	33.370	7.344	.788	.921
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	33.500	6.672	.704	.931

สำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	49.770	25.426	.807	.968
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	49.670	24.644	.956	.965
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	49.700	24.079	.950	.964
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	49.500	25.707	.780	.969
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	49.630	25.275	.823	.968
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	49.700	26.493	.495	.977
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	49.700	24.079	.950	.964
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	49.670	24.644	.956	.965
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	49.670	24.644	.956	.965
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	49.670	24.299	.904	.966
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	49.700	25.390	.798	.968
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	49.470	25.913	.759	.969

สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	47.830	27.523	.862	.949
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	47.830	27.523	.862	.949
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	47.830	29.316	.737	.953
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	47.500	28.466	.758	.952
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	47.700	29.734	.659	.955
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	47.670	29.747	.553	.958
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	47.630	28.102	.836	.950
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	47.600	28.524	.861	.950
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	47.730	26.409	.902	.948
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	47.630	28.102	.836	.950
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	47.800	26.924	.856	.949
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	47.600	27.903	.704	.955

สำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	9

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	36.270	16.616	.815	.968
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	36.100	16.162	.950	.963
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	36.100	16.162	.950	.963
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	36.270	16.616	.815	.968
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	36.270	16.616	.815	.968
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.070	16.340	.918	.964
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	36.170	15.385	.899	.964
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	36.300	14.079	.897	.970
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	36.070	16.340	.918	.964