



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร จัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการ สอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

สิงหาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคุ่มรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑๒๑ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๔	๘๒.๘๐	มาก
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๒๔๒ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๑๒๑ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๑๑๔

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
 ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
 ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๖	๔๘	๑๑	๒๒	๕๑	๕๑	๗๘	๑๒๑
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๔	๑๒	๓๘	๗๖	๒๖	๒๖	๖๘	๑๑๔
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๙	๒๒	๔๔	๗	๗	๓๒	๖๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒	๖	๑๓	๒๖	๑๔	๑๔	๒๙	๕๖
๕. การประชาสัมพันธ์	๔	๑๒	๑๐	๒๐	๕	๕	๑๙	๓๗
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๓	๙	๑	๒	๐	๐	๔	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๕	๑๐	๑	๑	๖	๑๑
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๗๔	๒๒๒	๖	๑๒	๘	๘	๘๘	๒๔๒

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๖๘	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๕๓	๙๐.๖๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๒๗	๒๒.๓๑
๒) หญิง	๙๔	๗๗.๖๙
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๑๒	๙.๙๒
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๕๖	๔๖.๒๘
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๓	๓๕.๕๔
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๑๐	๘.๒๖
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๐	๐.๐๐
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑	๐.๘๓
๖)ปริญญาตรี	๙๑	๗๕.๒๑
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๙	๒๓.๙๗
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๕	๒๐.๖๖
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๙๔	๗๗.๖๙
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑	๐.๘๓
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๑	๐.๘๓
ภาพรวม	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๙ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๘ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๑ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๙

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๕๙	๔๘.๗๖	๖๒	๕๑.๒๔
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕๗	๔๗.๑๑	๖๔	๕๒.๘๙
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๔๑	๓๓.๘๘	๘๐	๖๖.๑๒
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๑๐๕	๘๖.๗๘	๑๖	๑๓.๒๒
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๓๐	๒๔.๗๙	๙๑	๗๕.๒๑
๖) มีขอข่ายการรับรองที่ที่ต้องการ	๓๘	๓๑.๔๐	๘๓	๖๘.๖๐
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๖	๔.๙๖	๑๑๕	๙๕.๐๔
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๒๔	๑๙.๘๓	๙๗	๘๐.๑๗
๙) ทำเลที่ตั้ง	๙	๗.๔๔	๑๑๒	๙๒.๕๖
๑๐) ราคาค่าบริการ	๓๔	๒๘.๑๐	๘๗	๗๑.๙๐
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๒๘	๒๓.๑๔	๙๓	๗๖.๘๖
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๑๓	๑๐.๗๔	๑๐๘	๘๙.๒๖
๑๓) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑๒๑	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๙๗	๘๐.๑๗	๒๔	๑๙.๘๓
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๑๒๑	๑๐๐.๐๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๒๒	๑๘.๑๘	๙๙	๘๑.๘๒
๔) บุคคลแนะนำ	๔๗	๓๘.๘๔	๗๔	๖๑.๑๖
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๖๑	๕๐.๔๑	๖๐	๔๙.๕๙
๖) อื่นๆ	๒	๑.๖๕	๑๑๙	๙๘.๓๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๘ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๖ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๑

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๗ รองลงมาคืองานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๔๑ และบุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๔

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๓๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๖.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๘	๗๓	๔๐	๔.๒๖	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๑	๖๐.๓๓	๓๓.๐๖				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๗	๕๙	๕๕	๔.๔๐	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๗๙	๔๘.๗๖	๔๕.๔๕				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๕๗	๕๔	๔.๓๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๖	๔๗.๑๑	๔๔.๖๓				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๖๐	๕๑	๔.๓๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๖	๔๙.๕๙	๔๒.๑๕				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๒	๖๓	๔๖	๔.๒๘	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๙๒	๕๒.๐๗	๓๘.๐๒				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๗	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๕.๔๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๙	๖๑	๕๑	๔.๓๕	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๔๔	๕๐.๔๑	๔๒.๑๕				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๙	๗๑	๔๑	๔.๒๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๔๔	๕๘.๖๘	๓๓.๘๘				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑	๘	๕๘	๕๔	๔.๓๖	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๖.๖๑	๔๗.๙๓	๔๔.๖๓				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๑	๒	๓	๔	๕	๔.๑๖	๐.๗๑	มากที่สุด	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๘๓	๐.๘๓	๑๐.๗๔	๕๗.๐๒	๓๐.๕๘				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๘	๖๙	๔๔	๔.๓๐	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๑	๕๗.๐๒	๓๖.๓๖				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๗๓	๓๕	๔.๑๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๗๔	๖๐.๓๓	๒๘.๙๓				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๔	๐.๕๖	มาก	๘๒.๘๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๑	๗๐	๔๐	๔.๒๔	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๐๙	๕๗.๘๕	๓๓.๐๖				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๑๔	๖๘	๓๙	๔.๒๑	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๕๗	๕๖.๒๐	๓๒.๒๓				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๒๑	๖๑	๓๘	๔.๑๒	๐.๗๑	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๗.๓๖	๕๐.๔๑	๓๑.๔๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๒	๒๓	๖๙	๒๗	๔.๐๐	๐.๗๐	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๖๕	๑๙.๐๑	๕๗.๐๒	๒๒.๓๑				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ						๔.๕๑	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๐.๒๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๔	๓๖	๘๑	๔.๖๔	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๑	๒๙.๗๕	๖๖.๙๔				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓	๕๖	๖๑	๔.๔๙	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๔๘	๔๖.๒๘	๕๑.๒๔				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๔	๖๕	๕๒	๔.๔๐	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๑	๕๓.๗๒	๔๒.๙๘				
ภาพรวม						๔.๓๐	๐.๓๙	มากที่สุด	๘๖.๐๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๑๕	๐.๔๔	มาก	๘๓.๐๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๕	๙๐	๒๕	๔.๑๕	๐.๕๑	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๔.๑๓	๗๔.๓๘	๒๐.๖๖				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๙	๗๓	๓๘	๔.๒๒	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๗.๔๔	๖๐.๓๓	๓๑.๔๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒๔	๖๔	๓๒	๔.๐๕	๐.๗๑	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๐๙.๘๓	๕๒.๘๙	๒๖.๔๕				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๒	๗๕	๓๓	๔.๑๖	๐.๖๒	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๙.๙๒	๖๑.๙๘	๒๗.๒๗				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๘	๘๐	๓๒	๔.๑๘	๐.๕๘	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๖.๖๑	๖๖.๑๒	๒๖.๔๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๘๔.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๙	๖๘	๔๔	๔.๒๙	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๔๔	๕๖.๒๐	๓๖.๓๖				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๕	๘๔	๓๒	๔.๒๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๓	๖๙.๔๒	๒๖.๔๕				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๕๙	๕๐	๔.๓๑	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๙๒	๔๘.๗๖	๔๑.๓๒				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕	๘๒	๓๔	๔.๒๔	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๓	๖๗.๗๗	๒๘.๑๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๗๗	๓๘	๔.๒๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๖๓.๖๔	๓๑.๔๐				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๔	๘๑	๒๖	๔.๑๐	๐.๕๗	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๕๗	๖๖.๙๔	๒๑.๔๙				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๑๑	๐.๔๖	มาก	๘๒.๒๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๙	๗๖	๓๖	๔.๒๒	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๔๔	๖๒.๘๑	๒๙.๗๕				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๑๔	๘๒	๒๕	๔.๐๙	๐.๕๖	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๕๗	๖๗.๗๗	๒๐.๖๖				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๑	๖๙	๓๑	๔.๐๘	๐.๖๕	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๓๖	๕๗.๐๒	๒๕.๖๒				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับ ข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๑๗	๗๙	๒๔	๔.๐๔	๐.๖๑	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๘๓	๑๔.๐๕	๖๕.๒๙	๑๙.๘๓				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๔๔	๐.๔๐	มากที่สุด	๘๘.๘๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒	๔๖	๗๓	๔.๕๙	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๖๕	๓๘.๐๒	๖๐.๓๓				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔	๖๙	๔๘	๔.๓๖	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๑	๕๗.๐๒	๓๙.๖๗				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๑	๗๖	๔๔	๔.๓๖	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๘๓	๖๒.๘๑	๓๖.๖				
ภาพรวม						๔.๒๒	๐.๓๕	มากที่สุด	๘๔.๔๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง	ไม่พึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๖	๔๘	๑๑	๒๒	๕๑	๕๑	๗๘	๑๒๑
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๔	๑๒	๓๘	๗๖	๒๖	๒๖	๖๘	๑๑๔
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๙	๒๒	๔๔	๗	๗	๓๒	๖๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๒	๖	๑๓	๒๖	๑๔	๑๔	๒๙	๕๖
๕. การประชาสัมพันธ์	๔	๑๒	๑๐	๒๐	๕	๕	๑๙	๓๗
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๓	๙	๑	๒	๐	๐	๔	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๕	๑๐	๑	๑	๖	๑๑
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๗๔	๒๒๒	๖	๑๒	๘	๘	๘๘	๒๔๒

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ความเพียงพอของ
สถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๒๔๒ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน
๑๒๑ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๑๑๔

ตารางที่ ๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ผลการทดสอบออกค่าสำหรับ test protein, moisture, fat in feed	๒	๑.๖๕

ตารางที่ ๗ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑	๓๗	๘๓	๔.๖๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๘๓	๓๐.๕๘	๖๘.๖๐				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๐	๓๐	๙๑	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๔.๗๙	๗๕.๒๑				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๓	๘๒	๓๖	๔.๒๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๔๘	๖๗.๗๗	๒๙.๗๕				
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๖	๔๒	๗๓	๔.๕๕	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๖	๓๔.๗๑	๖๐.๓๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๓	๔๕	๗๓	๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๔๘	๓๗.๑๙	๖๐.๓๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๔	๖๖	๕๑	๔.๓๙	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๑	๕๔.๕๕	๔๒.๑๕				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๕	๕๐	๖๖	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๑๓	๔๑.๓๒	๕๔.๕๕				
ภาพรวม							๔.๕๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๐.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๐๖	๘๗.๖๐	๑๕	๑๒.๔๐
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๕๘	๔๗.๙๓	๖๓	๕๒.๐๗
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๕๓	๔๓.๘๐	๖๘	๕๖.๒๐
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๓๕	๒๘.๙๓	๘๖	๗๑.๐๗
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๓๗	๓๐.๕๘	๘๔	๖๙.๔๒
๖. อื่นๆ	๓	๒.๔๘	๑๑๘	๙๗.๕๒

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๓ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๐

ตารางที่ ๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๔๔	๓๖.๓๖	๗๗	๖๓.๖๔
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๗๔	๖๑.๑๖	๔๗	๓๘.๘๔
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๓	๑๐.๗๔	๑๐๘	๘๙.๒๖
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๒๑	๑๗.๓๖	๑๐๐	๘๒.๖๔
๕. อื่นๆ	๔	๓.๓๑	๑๑๗	๙๖.๖๙

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๖ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๖

ตารางที่ ๑๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง
กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. อยากให้มีการเพิ่มรอบการอบรมให้มากขึ้น และเปิดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมให้มากกว่าปัจจุบัน	๗	๕.๗๙
๒. การจัดกิจกรรมการทำ PT โปรแกรมอยากให้ออกมาจกกว่า 1 รอบสำหรับหนึ่งการวิเคราะห์ เช่น การทำ PT ของ pH หรืออื่นๆ และอยากให้ออกมาทดสอบมากกว่า 1 ครั้ง/ปี มีการเพิ่มรายการ Sulfide, Phenol, Formaldehyde และเกี่ยวกับอาหารสัตว์เลี้ยง	๒	๑.๖๕
๓. อยากให้มีการจัดประชุมผู้เข้าร่วมกิจกรรมทดสอบความชำนาญ หลังปิดกิจกรรมทดสอบความชำนาญ เพื่อให้ นักวิชาการแนะนำเทคนิคในการทำ PT ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้ปรับปรุงต่อไป	๑	๐.๘๓
๔. อยากให้มีการอัปเดตข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๑	๐.๘๓
๕. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครดิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๑	๐.๘๓
๖. Phosphate in seafood, Sulfurdioxide in seafood, Antibiotic in animal tissue	๑	๐.๘๓
๗. %Salt in butter, Acidity in milk, Acid value and Peroxide value in fats+oils, Microbiological test e.g.Yeast+mold, E. coli, S.aureus, Salmonella, B.cereus etc.	๑	๐.๘๓



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต